

# GACETA MUNICIPAL

**SEMANAL**  
**DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 2025-2027**

TOLUCA, MÉX. A 15 DE DICIEMBRE DE 2025  
Volumen CUARENTA Y CUATRO      Año UNO

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:

## CONTENIDO

	Pág.
1. Acuerdos de la Trigésima Quinta Sesión Ordinaria de Cabildo del Ayuntamiento del Municipio de Toluca 2025-2027, celebrada el 11 de diciembre de 2025.	3
2. Lineamientos de Control Interno de la Dirección de Comercialización que permitan documentar los procedimientos y acciones realizadas, en los diferentes supuestos que se presentan para la administración 2025-2027 que emite el Organismo Público Descentralizado, por Servicio de Carácter Municipal, Denominado Agua y Saneamiento de Toluca.	16
3. Manual de Organización y Procedimientos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.	34
4. Lineamientos para el cobro por recepción de caudales de aguas residuales para el ejercicio 2026, que emite el Organismo Público Descentralizado, por Servicio de Carácter Municipal, Denominado Agua y Saneamiento de Toluca.	573

**ASUNTOS ACORDADOS EN LA  
TRIGÉSIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO  
DEL AYUNTAMIENTO  
DEL MUNICIPIO DE TOLUCA 2025-2027**

**Asunto:** Punto de acuerdo que presenta el Presidente Municipal Constitucional de Toluca, Lcdo. Ricardo Moreno Bastida, para someter a consideración del Ayuntamiento, la aprobación de la **minuta proyecto de decreto** de la Honorable Sexagésima Segunda Legislatura del Congreso del Estado de México, por el que se **reforma el párrafo quincuagésimo segundo del artículo 5** de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en términos de lo que establece el artículo 148 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

**ACUERDOS**

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, la minuta proyecto de decreto de la Honorable Sexagésima Segunda Legislatura del Congreso del Estado de México, por el que se reforma el párrafo quincuagésimo segundo del artículo 5 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en términos de lo que establece el artículo 148 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. - - - - -

**SEGUNDO.** Instrúyase al Secretario del Ayuntamiento para que haga llegar a la LXII Legislatura del Estado de México el presente acuerdo. - - - - -

**TERCERO.** Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México, Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

**Asunto:** Punto de acuerdo que presenta el Lcdo. Ricardo Moreno Bastida, Presidente Municipal Constitucional, atendiendo el oficio 212010000/1717/2025, de la Dirección General de Bienestar, para someter a consideración del Ayuntamiento, la **condonación de actas de matrimonio igualitario y reconocimiento de identidad de género**, en atención a la Feria de Igualdad e Inclusión: “**Celebrando la Diversidad**”, que se llevara a cabo el día 17 de diciembre de 2025, en

la Concha Acústica, ubicada en Andador Belisario Domínguez,  
Delegación Centro, Toluca, México.

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

#### **ACUERDOS**

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, la condonación de actas de matrimonio igualitario y reconocimiento de identidad de género, en atención a la Feria de Igualdad e Inclusión: “Celebrando la Diversidad”, que se llevará a cabo el día 17 de diciembre de 2025, en la Concha Acústica, ubicada en Andador Belisario Domínguez, Delegación Centro, Toluca, México. - - - - -

**SEGUNDO.** – Notifíquese a la Tesorería Municipal y a la Dirección General de Bienestar, para que en el ámbito de sus atribuciones den seguimiento a los presentes acuerdos. - - - - -

**TERCERO.** - Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal de Toluca, Estado de México”, periódico oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

---

**Asunto:** Punto de acuerdo que presenta el Lcdo. Ricardo Moreno Bastida, Presidente Municipal Constitucional, atendiendo el oficio 211010000/2191/2025, de la Dirección General de Desarrollo Económico, para someter a consideración del Ayuntamiento, la autorización de permiso para realizar un **evento público** denominado **“Baile con Gerardo Díaz, los Titanes de Durango y más”**, a realizarse en un predio ubicado en la calle Plutarco González Pliego s/n (atrás de la parroquia) Pueblo Nuevo Autopan, Delegación San Pablo Autopan, Toluca, Estado de México, el día **13 de diciembre de 2025, en un horario de 20:00 horas a 02:00 horas del día 14 de diciembre de 2025.**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

#### **ACUERDOS**

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el permiso para realizar el evento público denominado **“Baile con Gerardo Díaz, los Titanes de Durango y más”**, a realizarse en un predio ubicado en la calle Plutarco González Pliego s/n (atrás de la parroquia) Pueblo Nuevo Autopan, Delegación San Pablo Autopan, Toluca, Estado de México, el día 13 de diciembre de 2025, en un horario de 20:00 horas a 02:00 horas del día 14 de diciembre de 2025. - - - - -

**SEGUNDO.** – Se instruye a la Dirección General de Desarrollo Económico, a la Dirección General de Seguridad y Protección, a la Dirección General de Gobierno y a la Coordinación



Municipal de Protección Civil y Bomberos, para que en el ámbito de sus atribuciones den seguimiento a los presentes acuerdos. - - - - -

TERCERO. - Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal de Toluca, Estado de México", periódico oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

---

**Asunto:** Punto de acuerdo que presenta el Lcdo. Ricardo Moreno Bastida, Presidente Municipal Constitucional, atendiendo el oficio 211010000/2192/2025, de la Dirección General de Desarrollo Económico, para someter a consideración del Ayuntamiento, la autorización de permiso para realizar un **evento público** denominado **"Metal Urban Fest"**, a realizarse en los campos Romero ubicados en la calle Lázaro Cárdenas casi esquina con calle 20 de Noviembre, Delegación San Cristóbal Huichochitlán, Toluca, Estado de México, el día **13 de diciembre de 2025, en un horario de 13:00 horas a 02:00 horas del día 14 de diciembre de 2025.**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

#### ACUERDOS

PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el evento público denominado **"Metal Urban Fest"**, a realizarse en los campos Romero ubicados en la calle Lázaro Cárdenas casi esquina con calle 20 de Noviembre, Delegación San Cristóbal Huichochitlán, Toluca, Estado de México, el día 13 de diciembre de 2025, en un horario de 13:00 horas a 02:00 horas del día 14 de diciembre de 2025. - - - - -

SEGUNDO. - Se instruye a la Dirección General de Desarrollo Económico, a la Dirección General de Seguridad y Protección, a la Dirección General de Gobierno y a la Coordinación Municipal de Protección Civil y Bomberos, para que en el ámbito de sus atribuciones den seguimiento a los presentes acuerdos. - - - - -

TERCERO. - Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal de Toluca, Estado de México", periódico oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

---

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Planeación para el Desarrollo, relativo a la autorización de un cambio de régimen de propiedad a condominio, del inmueble ubicado en calle Antonio Salanueva No. 312, Delegación Santa María de las Rosas, U.T.B. Benito Juárez, Toluca, Estado de México **(Expediente: SA/CABILDO/106/2025).**

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen presenta la Comisión de Planeación para el Desarrollo, relativo a la autorización de un cambio de régimen de propiedad a condominio, del inmueble ubicado en calle Antonio Salanueva No. 312, Delegación Santa María de las Rosas, U.T.B. Benito Juárez, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -

PRIMERO: Por UNANIMIDAD DE VOTOS de los integrantes de la Comisión de Planeación para el Desarrollo que estuvieron presentes durante la Quinta Sesión Ordinaria de la Comisión, declaran PROCEDENTE la solicitud presentada por la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, respecto del Cambio de Régimen de Propiedad a Condómino, del predio ubicado en Calle Antonio Salanueva No. 312, Del./Sub. Santa María de las Rosas, U.T.B. Benito Juárez con superficie de 486.41 m2 a favor del C. b[ ( ài^ .

SEGUNDO: Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, instrúyase a través del C. Presidente Municipal, para que la Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana, se dé cumplimiento al resolutivo primero del presente acuerdo.

TERCERO: Se deja a salvo los derechos de terceros.

CUARTO: Sométase a consideración del Cabildo.

**SEGUNDO.** Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

6

---

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Hacienda (Ingresos), relativo a la aprobación de la exención de pago por concepto de impuesto predial de los años 2020, 2021, 2022 y 2023 del predio que alberga la Escuela Judicial, con la clave catastral número 101 01 09 222 00 0000 ubicado en calle Leona Vicario número 303, Colonia Santa Clara, Toluca, Estado de México, a favor del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México (**Expediente: SA/CABILDO/110/2025**).

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Hacienda (Ingresos), relativo a la aprobación de la exención de pago por concepto de impuesto predial de los años 2020, 2021, 2022 y 2023 del predio que alberga la Escuela Judicial, con la clave catastral número 101 01 09 222 00 0000 ubicado en calle Leona Vicario número 303, Colonia Santa Clara, Toluca, Estado de México, a favor del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes:

PRIMERO: Por unanimidad de votos, los integrantes de la Comisión Edilicia de Hacienda (ingresos), declara que conforme a lo establecido en el Artículo 66 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, a través del previo estudio y análisis del expediente No. SA/CABILDO/110/2025, mediante el cual la Escuela del Poder Judicial, solicita la exención de pago del Impuesto predial correspondiente al ejercicio 2020-2023 de un inmueble propiedad del Poder Judicial, conforme al presente DICTAMEN.

NO.	CLAVE CATASTRAL	DIRECCIÓN	IMPUESTO 2020-2023	RECARGOS	DESCUENTO APLICADO	MONTO
1	1010109222000000	LEONA VICARIO 303, SANTA CLARA, TOLUCA	\$6,274.05	\$6,274.41	\$3,137.22	\$9,411.24
			\$13,002.72	\$12,512.95	\$6,256.49	\$19,259.18
			\$13,550.46	\$10,278.02	\$5,139.02	\$18,689.46
			\$14,760.60	\$7,919.06	\$3,959.54	\$18,720.12
						\$66,080.00

SEGUNDO: se somete a consideración del Cabildo el presente DICTAMEN, para su conocimiento, discusión y aprobación definitiva en su caso, con fundamento en lo establecido en el artículo 31 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

TERCERO: Instrúyase a través del C. Presidente Municipal del Ayuntamiento de Toluca, al Tesorero Municipal y a la Secretaría del Ayuntamiento, dar cabal cumplimiento a los RESOLUTIVOS emitidos en el presente DICTAMEN, una vez aprobados por el Pleno del Cabildo.

CUARTO: Publíquese el presente instrumento en la Gaceta Oficial del Ayuntamiento de Toluca, así como en su Página Electrónica Oficial para los efectos que haya lugar.

#### TRANSITORIOS

ÚNICO: El presente DICTAMEN surtirá efectos a partir de su aprobación por el Cabildo del Ayuntamiento de Toluca, entrando en vigor a partir de su publicación.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de restaurante bar, de la unidad económica ubicada en Manuel Buendía Téllez Girón No. 797, San Cristóbal Huichochitlán, Toluca, Estado de México **(Expediente: SA/CABILDO/093/2025).**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

#### **ACUERDOS**

**PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de restaurante bar, de la unidad económica ubicada en Manuel Buendía Téllez Girón No. 797, San Cristóbal Huichochitlán, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

**PRIMERO.-** Por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), se declara PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro restaurante bar; de la unidad económica denominada "Mariscos y Asados El Arabe", ubicada en Manuel Buendía Téllez Girón No. 797, San Cristóbal Huichochitlán, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/093/2025, de los fundamentos y consideraciones expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

**SEGUNDO.** - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

**TERCERO.-** Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que, a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen, en el mismo sentido, a la Dirección General de Gobierno, para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes; y previo a la emisión de la licencia de funcionamiento el peticionario deberá exhibir la evidencia documental ante el área competente de la Dirección General de Desarrollo Económico, donde conste el trámite del permiso para la descarga de aguas residuales no domésticas a la red municipal.

**CUARTO.-** Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se vigile y autorice la colocación de la placa de conformidad al considerando número 11 del presente dictamen; así mismo, para que a través de la Dirección General de Medio Ambiente se realicen las inspecciones necesarias para verificar que se cumpla con los límites sonoros permitidos y contemplados en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

**QUINTO.-** Con fundamento en lo que establece la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento a dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en el considerando número 10 del presente dictamen; a establecer el sistema de seguridad que conserve la integridad de los usuarios, empleados y dependientes dentro de la unidad económica y a coadyuvar a mantener el orden público de las zonas aledañas; así mismo, a observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; y a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, adoptando las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO.** Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de restaurante con venta de bebidas alcohólicas menores a 12 grados, de la unidad económica ubicada en calle 23 de septiembre No. 300, Colonia San Bernardino, Delegación Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México (Expediente: SA/CABILDO/094/2025).

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

#### ACUERDOS

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de

**Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de restaurante con venta de bebidas alcohólicas menores a 12 grados, de la unidad económica ubicada en calle 23 de septiembre No. 300, Colonia San Bernardino, Delegación Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

**PRIMERO.-** Por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Séptima Sesión Ordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), se declara PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de Restaurante con venta de bebidas alcohólicas menores a 12 grados; de la unidad económica denominada "El Colibrí", ubicada en calle 23 de Septiembre No. 300, Colonia San Bernardino, Delegación Universitaria, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/094/2025, de los fundamentos y considerandos expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

**SEGUNDO.** - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

**TERCERO.-** Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen, en el mismo sentido, a la Dirección General de Gobierno, para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes; y previo a la emisión de la licencia de funcionamiento el peticionario deberá exhibir la evidencia documental ante el área competente de la Dirección General de Desarrollo Económico, donde conste el trámite del permiso para la descarga de aguas residuales no domésticas a la red municipal.

**CUARTO.-** Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se vigile y autorice la colocación de la placa de conformidad al considerando número 11 del presente dictamen; así mismo, para que a través de la Dirección General de Medio Ambiente se realicen las inspecciones necesarias para verificar que se cumpla con los límites sonoros permitidos y contemplados en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

**QUINTO.-** Con fundamento en lo que establece la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento a dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en el considerando número 10 del presente dictamen; a establecer el sistema de seguridad que conserve la integridad de los usuarios, empleados y dependientes dentro de la unidad económica y a coadyuvar a mantener el orden público de las zonas aledañas; así mismo, a observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; y a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, adoptando las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro restaurante bar, de la unidad económica ubicada en Avenida Benito Juárez Sur No. 801, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Universidad, Toluca, Estado de México **(Expediente: SA/CABILDO/099/2025).**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

## ACUERDOS

**PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro restaurante bar, de la unidad económica ubicada en Avenida Benito Juárez Sur No. 801, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Universidad, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

PRIMERO.- Por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), se declara PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro restaurante bar; de la unidad económica denominada "CHE PUERCO TACOS", ubicada en Avenida Benito Juárez Sur No. 801, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Universidad, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/099/2025, de los fundamentos y consideraciones expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO. - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO. - Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que, a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen, en el mismo sentido, a la Dirección General de Gobierno, para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes.

CUARTO.- Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se vigile y autorice la colocación de la placa de conformidad al considerando número 11 del presente dictamen; así mismo, para que a través de la Dirección General de Medio Ambiente se realicen las inspecciones necesarias para verificar que se cumpla con los límites sonoros permitidos y contemplados en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

QUINTO.- Con fundamento en lo que establece la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento a dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en el considerando número 10 del presente dictamen; a establecer el sistema de seguridad que conserve la integridad de los usuarios, empleados y dependientes dentro de la unidad económica y a coadyuvar a mantener el orden público de las zonas aledañas; así mismo, a observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; y a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, adoptando las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de taquería con venta de bebidas alcohólicas menores a 12 grados, de la unidad económica ubicada en Boulevard Solidaridad Las Torres No. 804, Colonia Santa María de

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de taquería con venta de bebidas alcohólicas menores a 12 grados, de la unidad económica ubicada en Boulevard Solidaridad Las Torres No. 804, Colonia Santa María de las Rosas, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -

PRIMERO.- Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de taquería con venta de bebidas alcohólicas menores a 12°; de la unidad económica denominada "El Tapatio", ubicada en Boulevard Solidaridad Las Torres No. 804, Colonia Santa María de las Rosas, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/100/2025, de los fundamentos y considerandos expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO. - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO.- Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen, en el mismo sentido, a la Dirección General de Gobierno, para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes; y previo a la emisión de la licencia de funcionamiento el peticionario deberá exhibir la evidencia documental ante el área competente de la Dirección General de Desarrollo Económico, donde conste el trámite del permiso para la descarga de aguas residuales no domésticas a la red municipal.

CUARTO.- Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se vigile y autorice la colocación de la placa de conformidad al considerando número 11 del presente dictamen; así mismo, para que a través de la Dirección General de Medio Ambiente se realicen las inspecciones necesarias para verificar que se cumpla con los límites sonoros permitidos y contemplados en la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México.

QUINTO.- Con fundamento en lo que establece la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento a dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en el considerando número 10 del presente dictamen; a establecer el sistema de seguridad que conserve la integridad de los usuarios, empleados y dependientes dentro de la unidad económica y a coadyuvar a mantener el orden público de las zonas aledañas; así mismo, a observar lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; y a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad, adoptando las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO.** Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -



**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro plaza comercial, de la unidad económica ubicada en Carretera Federal Toluca-Naucalpan No. 2007, San Blas Oztacatipan, Delegación San Mateo Oztacatipan, Toluca, Estado de México (**Expediente: SA/CABILDO/101/2025**).

Por **UNANIMIDAD** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO.** - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro plaza comercial, de la unidad económica ubicada en Carretera Federal Toluca-Naucalpan No. 2007, San Blas Oztacatipan, Delegación San Mateo Oztacatipan, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - -

PRIMERO.- Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de plaza comercial; de la unidad económica denominada "PLAZA TOLUCA 2000 (VIRDEX)", ubicada en Carretera Federal Toluca-Naucalpan No. 2007, San Blas Oztacatipan, Delegación San Mateo Oztacatipan, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/101/2025, de los fundamentos y considerandos expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO.- Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO.- Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que, a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen.

CUARTO.- Se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en la normatividad aplicable; a colocar un anuncio situado al interior del establecimiento con las leyendas sobre la prohibición de comercio, venta, distribución o suministro a menores de edad de productos del tabaco, observando lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; así mismo, a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad y adoptar las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

QUINTO.- Se hace del conocimiento de peticionario que las unidades económicas que se encuentren al interior de la plaza comercial deberán tramitar de forma individual su licencia de funcionamiento, Dictamen de Giro o la Evaluación de Impacto Estatal, si la Ley de Competitividad y Ordenamiento Comercial del Estado de México, el Código Reglamentario Municipal de Toluca, o la Cédula Informativa de Zonificación, así lo establecen. Así mismo se le exhorta a dar cabal cumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas y Técnicas aplicables al caso concreto, y en el mismo sentido deberá dar cumplimiento a las condicionantes y especificaciones que resultan de la Evaluación de Impacto Estatal número 106-15-06428-COIME-2024.

**SEGUNDO.** Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -



**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de lonja mercantil con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12 grados en botella cerrada, de la unidad económica ubicada en Blvd. Miguel Alemán No. 26, San Miguel Totoltepec, Toluca, Estado de México **(Expediente: SA/CABILDO/102/2025).**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de lonja mercantil con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12 grados en botella cerrada, de la unidad económica ubicada en Blvd. Miguel Alemán No. 26, San Miguel Totoltepec, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

PRIMERO.- Se aprueba por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de lonja mercantil con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12 grados en botella cerrada; de la unidad económica denominada "LA BRUJITA", ubicada en Blvd. Miguel Alemán No. 26, San Miguel Totoltepec, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/102/2025, de los fundamentos y considerandos expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO. - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para su aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO. - Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que, a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen, en el mismo sentido, a la Dirección General de Gobierno, para que se lleven a cabo las inspecciones correspondientes.

CUARTO.- Se exhorta al titular de la Licencia de funcionamiento dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial, establecidos en el considerando 6 del presente dictamen; a colocar un anuncio situado al interior del establecimiento con las leyendas sobre prohibición de comercio, venta, distribución o suministro a menores de edad de productos del tabaco, observando lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; así mismo a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad y adoptar las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en envase cerrado, de la unidad económica ubicada en calle Ignacio López Rayón No. 541, Col. Santa Cruz II, Delegación San Pablo Autopan, Toluca, Estado de México (**Expediente: SA/CABILDO/103/2025**).

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en envase cerrado, de la unidad económica ubicada en calle Ignacio López Rayón No. 541, Col. Santa Cruz II, Delegación San Pablo Autopan, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

PRIMERO.- Por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), se declara PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en envase cerrado; de la unidad económica denominada "Zorro Autopan", ubicada en Ignacio López Rayón No. 541, Col. Santa Cruz II, Delegación de San Pablo Autopan, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/103/2025, de los fundamentos y consideraciones expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO. - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO.- Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutivo PRIMERO del presente dictamen y, previo a la emisión de la licencia de funcionamiento el peticionario deberá exhibir la evidencia documental ante el área competente de la Dirección General de Desarrollo Económico, donde conste el trámite del permiso para la descarga de aguas residuales no domésticas a la red municipal, así mismo el registro del Programa Específico de Protección Civil, emitido por el Gobierno del Estado de México, con base en lo que dispone el Código Reglamentario Municipal de Toluca.

CUARTO.- Se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial; a colocar un anuncio situado al interior del establecimiento con las leyendas sobre la prohibición de comercio, venta, distribución o suministro a menores de edad de productos del tabaco, observando lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; así mismo, a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad y adoptar las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

**Asunto:** Dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en botella cerrada, de la unidad económica ubicada en Avenida Benito Juárez No. 1121 antes 1115, Colonia Universidad, Toluca, Estado de México **(Expediente: SA/CABILDO/105/2025).**

Por **MAYORÍA** de votos, se aprobaron los siguientes:

### ACUERDOS

**PRIMERO. - Se aprueba por el Ayuntamiento de Toluca, el dictamen que presenta la Comisión de Desarrollo Económico, relativo a la autorización de la Licencia de Funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer el giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en botella cerrada, de la unidad económica ubicada en Avenida Benito Juárez No. 1121 antes 1115, Colonia Universidad, Toluca, Estado de México; en términos de los resolutivos siguientes: - - - - -**

PRIMERO.- Por UNANIMIDAD de votos de los integrantes que estuvieron presentes en la Primera Sesión Extraordinaria de la Comisión de Desarrollo Económico (Mercados, Tianguis, Central de Abastos, Rastro), se declara PROCEDENTE, la autorización de la licencia de funcionamiento para el alta al Padrón de Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios, para ejercer la actividad comercial con giro de tienda de autoservicio con venta de bebidas alcohólicas mayores a 12° en botella cerrada; de la unidad económica denominada "TIENDAS TRES B JUÁREZ", ubicada en Avenida Benito Juárez No. 11211, Colonia Universidad, Toluca, Estado de México, con base en las constancias que integran el expediente SA/CABILDO/105/2025, de los fundamentos y consideraciones expuestos en el cuerpo del presente dictamen.

SEGUNDO. - Sométase a consideración del Ayuntamiento en Pleno, para aprobación definitiva, en su caso.

TERCERO. - Con fundamento en lo establecido en el artículo 48 fracción II de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México vigente, instrúyase al Presidente Municipal Constitucional, para que, a través de la Dirección General de Desarrollo Económico, se dé cumplimiento al resolutive PRIMERO del presente dictamen.

CUARTO.- Se exhorta al titular de la licencia de funcionamiento dar cumplimiento a los horarios permitidos para ejercer la actividad comercial; a colocar un anuncio situado al interior del establecimiento con las leyendas sobre la prohibición de comercio, venta, distribución o suministro a menores de edad de productos del tabaco, observando lo establecido en la Ley General para el Control del Tabaco y su Reglamento; así mismo, a abstenerse de la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad y adoptar las medidas necesarias para concientizar sobre el consumo responsable de las mismas.

**SEGUNDO. Publíquense estos acuerdos en la Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca, Estado de México; Periódico Oficial del Gobierno Municipal. - - - - -**

<sup>1</sup> Con base en la Constancia de Alineamiento y Número Oficial, con número de registro 0525, folio de referencia DGDUOTyOP/0635/2024, que se glosa al expediente de trámite.

**Lineamientos de Control Interno de la Dirección de Comercialización que permitan documentar los procedimientos y acciones realizadas, en los diferentes supuestos que se presentan para la administración 2025-2027 que emite el Organismo Público Descentralizado, por Servicio de Carácter Municipal, Denominado Agua y Saneamiento de Toluca.**

16

"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, A 08 DE DICIEMBRE DEL 2025  
ASUNTO: REMISIÓN DE ACUERDOS DE CONSEJO DIRECTIVO PARA  
PUBLICACIÓN EN PERIÓDICO OFICIAL GACETA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
200C1A000/589/2025

6495  
**MTRO. JUSTO NÚÑEZ SKINFILL**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
**P R E S E N T E**



En el ejercicio de las facultades conferidas en el artículo 24 fracción XXX del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, que a la letra se transcribe:

**ARTICULO 24.-** La Dirección General del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, estará a cargo de un titular, a quien se le denominará Director General o Directora General, según sea el caso, y será nombrado por el Ayuntamiento a propuesta del Presidente Municipal; quien para el desempeño de sus funciones tendrá las siguientes atribuciones:

...  
**XXX.** Remitir a la Secretaría del Ayuntamiento, los proyectos de reglamentos, y/o disposiciones normativas administrativas de carácter general, así como la propuesta de las cuotas y tarifas por el cobro de los derechos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento y demás servicios que brinda el organismo; aprobados por el Consejo Directivo para someterlos a consideración de Cabildo y en su caso aprobación y posterior publicación en la Gaceta Municipal.

De acuerdo con lo anterior; se solicita de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a fin de emitir la publicación en Periódico Oficial Gaceta de Gobierno Municipal, de los siguientes puntos de acuerdo aprobados en la Tercera Sesión Ordinaria de Consejo Directivo de este Organismo.

<b>ACUERDO CD/SO-3/AC-39-2025</b>
SE APRUEBA POR MAYORÍA DE VOTOS LA MISCELÁNEA PARA EL EJERCICIO FISCAL 2026.
<b>ACUERDO CD/SO-3/AC-40-2025</b>
SE APRUEBA POR MAYORÍA DE VOTOS LA PROPUESTA DEL CATÁLOGO DE PRECIOS PÚBLICOS PARA EL EJERCICIO FISCAL 2026.
<b>ACUERDO CD/SO-3/AC-41-2025</b>
SE APRUEBAN POR MAYORÍA DE VOTOS LOS LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN QUE PERMITAN DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES REALIZADAS, EN LOS DIFERENTES SUPUESTOS QUE SE PRESENTAN PARA LA ADMINISTRACIÓN 2025-2027.



*"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".*

**ACUERDO CD/SO-3/AC-42-2025**

SE APRUEBAN POR UNANIMIDAD DE VOTOS EL DESCUENTO EN SERVICIO INTERMITENTE DE USO DOMÉSTICO PARA EL AÑO FISCAL 2026 Y AÑOS ANTERIORES Y DE USO NO DOMÉSTICO PARA EL AÑO FISCAL 2026 DE ACUERDO CON LOS DESCUENTOS Y POLÍGONOS INTERMITENTES PRESENTADOS.

**ACUERDO CD/SO-3/AC-43-2025**

SE APRUEBAN POR UNANIMIDAD DE VOTOS EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.

**ACUERDO CD/SO-3/AC-45-2025**

SE APRUEBAN POR MAYORIA DE VOTOS LOS LINEAMIENTOS PARA EL COBRO POR RECEPCIÓN DE CAUDALES DE AGUAS RESIDUALES PARA EL EJERCICIO 2026.

Acuerdos que se encuentran contenidos en el Acta generada de la Tercera Sesión Ordinaria de Consejo Directivo de este Organismo, adjunta al presente, así como los anexos de los mismos.

Sin más por el momento, le reitero mi disposición institucional.

ATENTAMENTE

ALBERTO ISAAC VALDÉS RAMÍREZ  
DIRECTOR GENERAL



C.c.p. Lic. Fernando Jasso Iñiguez.- Secretario Técnico.  
Lic. Magaly Lara González.- Directora de Comercialización.  
Archivo/Minutario

**Agua y Saneamiento de Toluca**

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

## **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL Y SUS NORMAS DE APLICACIÓN**

### **I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos de control interno y sus normas de aplicación que deberán implementar las o los titulares del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, con el fin de generar los mecanismos de control interno institucional que fortalezca el cumplimiento de la leyes y disposiciones normativas para el cumplimiento de sus objetos, metas y prevenir los riesgos que puedan afectar su logro.

### **II. ALCANCE**

Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para todas y todos los servidores públicos involucrados en sus respectivos ámbitos de competencia, actualizarán o complementarán el control interno institucional con los procedimientos específicos y acciones que se requieran, conforme a las circunstancias particulares de cada una de ellas.

El contenido técnico del presente documento es responsable de quien los emite, así como su correcta fundamentación y aplicación normativa conforme a las leyes específicas que motive su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable a las tareas al interior de las unidades administrativas que las conforman signifique cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

### **1 PREDIOS O INMUEBLES CON TOMA DE AGUA LIMITADA**

Los predios o inmuebles con restricción del servicio de suministro de Agua Potable por falta de pago se refacturarán por concepto de Operación Mantenimiento y Reposición de la Red en el lapso que permanezca limitada la toma de Agua Potable, siempre y cuando el inmueble se encuentre deshabitado, en caso de encontrarse habitado, deberá pagar el drenaje en la tarifa que corresponda.

Si es visible en el cuadro la limitación se validará con una inspección visual previa; en aquellos casos en los cuales se detecte que el usuario se reconecta de manera ilegal se limitará de nueva cuenta y pagará los bimestres anteriores en la tarifa que predomina en la zona, este se hará acreedor a la multa correspondiente que determine la Dirección Jurídica y Fiscalización.

Cuando el servicio sea de uso No Domestico el suministro de agua potable este limitado y su forma de abastecimiento sea a través de pipas de agua o de otra forma distinta a las redes de agua potable en jurisdicción de este Organismo, se aplicará el cobro de drenajes en la tarifa que corresponda al uso no doméstico.

### **2 PREDIOS O INMUEBLES CON TOMA DE AGUA SUSPENDIDA A PETICIÓN DEL USUARIO**

En aquellos predios que se encuentren baldíos o deshabitados, los usuarios podrán optar por suspender temporalmente el servicio mediante una solicitud por escrito una vez autorizado se

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

cargara en el Sistema de Gestión Comercial un cargo por aprovechamientos por la suspensión del servicio de Agua Potable. una vez efectuado el pago se ejecutará la suspensión de este, cabe mencionar cuando requiera el servicio deberá pagar los derechos de reconexión de este.

A los usuarios que opten por esta opción se les aplicará el concepto por Operación Mantenimiento y Reposición de la Red, siempre y cuando el inmueble continúe como baldío o se encuentre totalmente deshabitado, en caso de encontrarse con la toma suspendida y este habitado, se aplicara el cobro por drenaje y/o descargas de aguas residuales en la tarifa que corresponda, con el fin de verificar que el suministro se encuentra suspendido se generará una orden de trabajo de Inspección de suspensión del servicio, la cual tendrá una vigencia de un año para el caso de terrenos baldíos y de seis meses para el caso de inmuebles deshabitado.

### 3 PREDIOS BALDÍOS CON TOMA DE AGUA POTABLE EMBOQUILLADA

Se aplicara una refacturación en el Sistema de Gestión Comercial por concepto de **Operación Mantenimiento y Reposición de la Red**, cuando se trate de predios baldíos sin bardear que teniendo toma de agua, esta se encuentre **emboquillada** previa inspección física, sí la toma está al ras de piso, en caso contrario el usuario pedirá por escrito que se realice un sondeo para determinar cómo se localizó la toma, en el caso de que se encuentre con servicio, pagara el adeudo en la tarifa que le corresponda la zona y se procederá a emboquillar el servicio, esto se hará acreedor a una multa correspondiente que determine la Dirección Jurídica y Fiscalización, el periodo de inspección será cada seis meses, cuando requiera el servicio pagara la reconexión del mismo.

Para aquellos predios baldíos, en la **zona urbana**, que se encuentren bardeados, o en ruinas y aun cuando no tengan ninguna construcción en su interior y que cuenten con toma de agua y esta no se encuentre emboquillada, se le condicionará a **solicitar la suspensión temporal** del servicio o la **colocación del aparato medidor** y en caso de que el usuario no quiera suspenderla, pagara la tarifa que predomina en la zona, ya sea uso doméstico o no doméstico.

Para los usuarios de la **zona suburbana y rural** que se encuentren en el caso citado anteriormente, se aplicará la tarifa **Operación, Mantenimiento y Reposición de la Red** en caso de no suspenderla se pagara en la tarifa predominante en la zona, el periodo de inspección será de seis meses.

### 4 PREDIOS EN CONSTRUCCIÓN QUE CUENTEN CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO

Se aplicará en el Sistema de Gestión Comercial la tarifa que predomina en la zona según Gaceta del Gobierno del año corriente, una vez demostrando la Licencia de Construcción, para determinar el cobro del bimestre según inicio de la misma.

### 5 PREDIOS EN CONSTRUCCIÓN QUE NO CUENTEN CON LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO



*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Que en este predio pase la Red de servicios agua potable, drenaje y alcantarillado, se realizará el procedimiento de contratación a partir del año corriente de la detección de los servicios y se aplicará la tarifa de Operación Mantenimiento y Reposición de la Red, previa inspección Física por parte de la Subdirección de Comercialización,

## **6 TERRENOS QUE FRENTE A ESTE PASEN LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO**

Para algún trámite referente a este predio y a petición del usuario pide una Inspección Física al mismo y esta determina que frente al inmueble pasan los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, pagaran lo correspondiente a la tarifa de Paso y Mantenimiento de la Red, a partir de la entrega de obra (ampliación de red de agua potable, drenaje y alcantarillado).

## **7 SERVICIO DE DRENAJE**

Para los usuarios que se abastezcan de fuente propia o distinta a la red Municipal o se encuentren limitados y ocupado el inmueble estando conectados a la red de drenaje y por alguna razón no se conoce el volumen de consumo de agua, se les aplicará la tarifa en cuota fija de cada zona, pagando lo que corresponde al servicio de drenaje y alcantarillado.

## **8 REGULARIZACIÓN DE AGUA Y DRENAJE**

Cuando un predio ya cuente con los servicios de agua, drenaje y alcantarillado en Uso Comercial (No Domestico) se direccionará el trámite a la Coordinación de Factibilidad, y seguir su proceso y para su regularización se hará en el área de contrataciones dependiendo el giro y tipo de establecimiento.

## **9 VIGENCIA DEL PAGO DE LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DERIVADO DE OBRAS DE AMPLIACIONES DE REDES DE AGUA POTABLE Y/O DRENAJE**

Los acuerdos celebrados con los usuarios participantes en estas ampliaciones, referentes al pago de los derechos de conexión de agua potable y/o drenaje para uso doméstico y no doméstico que hayan sido realizados con mano de obra de la comunidad o aportación de materiales, tendrán una vigencia máxima de **12 meses** contados a partir de la fecha de la Acta Entrega de la Obra.

Cuando la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, realice el Convenio de Colaboración y determine que la Aportación de los materiales de los usuarios beneficiados es menor al anterior, se aplicara el porcentaje de descuento por la Subdirección de Atención a Usuarios (contrataciones) de acuerdo con el monto de la obra y aportación de los vecinos para dicho trabajo.

## **10 ACTUALIZACIÓN AL PADRÓN GENERAL DE USUARIOS**

Mantener actualizado el padrón general de usuarios en el sistema de gestión comercial, en cuanto a tarifas, derivadas, dirección, fotografías, Zonas, etc.

21

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

#### **11 INSPECCIONES FÍSICAS, PARA DETERMINAR DERIVADAS, TARIFAS, USO DOMÉSTICO Y NO DOMESTICO**

El usuario pedirá la inspección física con el Área de Inspecciones, si es procedente dicha petición se le asigna al inspector para que el usuario lleve al inspector asignado a dicha verificación.

#### **12 DEL INSPECTOR**

Llevará a cabo la inspección física, este procederá a levantar su reporte en la orden de trabajo asignada, el inspector tomará evidencia fotográfica única y exclusivamente a los espacios donde haya el flujo del agua potable, cocinas, baños, medios baños, tarjas, lavadero, piletas, toma principal etc.

El trabajo que realice el inspector al inmueble, no le da derecho a dar información al usuario con respecto a: Adeudos, Descuento o Procedimiento que conlleve a un movimiento en Sistema de Gestión Comercial.

#### **13 UNA INSPECCIÓN TENDRÁ VIGENCIA DE ACUERDO CON LO SIGUIENTE:**

Pedio Baldío: un año.  
Predio en Construcción con construcción: medio año.  
Predio con Toma Limitada por impago: medio año.  
Predio con Toma suspendida a petición del usuario: un año.  
Toma de agua emboquillada: medio año.  
Predios en construcción sin servicio: medio año.  
Predios deshabitados: única vez.  
Predios conectados a los servicios: a petición por aclaración.

#### **14 BARRIDOS CENSALES**

Para este ejercicio se aplicará un barrido a petición de alguna Autoridad Auxiliar o coordinación interna, realizando un programático para realizar dicho trabajo, esto conlleva a la actualización al padrón general de usuarios, trabajo en campo, actualización en gabinete, para emitir carta invitación para su contratación o regularización de los servicios.

#### **15 SUMINISTROS CONTRATADOS EN USO DOMÉSTICO Y QUE SE DETECTEN EN USO NO DOMESTICO**

Cuando se detecte previa visita de inspección y se identifique un servicio en uso No Domestico y que originalmente este contratado como Uso Doméstico, se hará la modificación a la tarifa correspondiente según Gaceta del Gobierno del año fiscal vigente, si cuenta con adeudo, el periodo de este se cobrará en la Tarifa No Doméstica y si ya pago el año corriente, en el año siguiente se generara un cargo por la diferencia.

#### **16 USUARIOS CON ALTOS CONSUMOS DE AGUA NO DOMESTICO**

Cuando se detecten suministros con alto consumo del servicio de agua potable y tengan alguna irregularidad, se realizarán inspecciones especiales a través de visitas domiciliarias a fin de

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

determinar la tarifa correspondiente, se pedirá su licencia de funcionamiento y se aplicará el cobro a seis bimestres al año anterior.

Los giros de alto consumo que se detecten que no están registrados en el padrón general de usuarios, se sujetarán al trámite de Factibilidad de Servicios, además de aplicar las sanciones que correspondan.

En el caso de tratarse de un giro de auto lavado se recomienda el utilizar aguas tratadas para dicho giro, a los cuales se les cobrará el servicio de drenaje y la conducción y tratamiento de aguas residuales, así como la verificación del permiso de descargas.

**17 EN PREDIOS DONDE SE UBIQUE USO DOMÉSTICO Y GIROS COMERCIALES DE TIPO SECO EN COLONIAS DONDE PREDOMINEN TARIFAS DOMÉSTICAS**

Únicamente se modificará el contrato, para agregar el número de derivadas correspondientes, si las derivadas se utilizan para giros secos, se aplicará la tarifa 13 mm (uso No Doméstico), cuando predominen 3 o más locales comerciales o la recomendación de incorporarse a la modalidad de servicio medido.

**18 PREDIOS CON DIÁMETRO DE TOMA DIFERENTE A LA CONTRATADA**

Se deberá respetar la tarifa en la que se encuentre contratado el suministro, y si en una inspección se detecta que el diámetro de toma es mayor al contratado, se realizará la modificación al contrato y de ser factible, se deberá incorporar a la modalidad de servicio medido.

**19 USUARIOS CONTRATADOS CON TARIFAS MAYORES A LAS QUE LE CORRESPONDEN**

Se realizará la inspección física al predio para determinar la tarifa predominante en la zona de acuerdo con lo publicado en la Gaceta del Gobierno para cada ejercicio fiscal y a la fecha de la inspección **se modificará el contrato** en la tarifa predominante en la zona, si cuenta con adeudo este se refacturará en la tarifa correcta.

**20 INMUEBLES DESHABITADOS CONECTADOS A LOS SERVICIOS**

Se realizará una Inspección Física a petición del usuario, para verificar las condiciones del inmueble y determinar si procede la refacturación en tarifa (deshabitado interés Social y Popular o Deshabitado Residencial), así como comprobar con su historial de recibo de Luz vigente que cuenta con bajos consumos de energía con un mínimo de 80 Kw, esta inspección se aplicará por única ocasión, ya que el usuario tendrá que suspender temporalmente el servicio y/o poner medidor.

**21 USUARIOS QUE SE LES APLICA BONIFICACIÓN ESPECIAL (JUBILADOS, PENSIONADOS, TERCERA EDAD, ETC.) Y QUE POR MEDIO DE INSPECCIÓN SE DETECTA QUE EL INMUEBLE ES USO NO DOMÉSTICO**

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Si por medio de una inspección se detecta que el inmueble tiene características de uso No Doméstico y en el padrón está registrado con uso doméstico; se hará la corrección en sistema a la tarifa No Doméstica y se cobrará partir del bimestre en que sea detectado.

Si el usuario tiene rezago de agua y además está en Situación Especial, se le aplicará este descuento durante el período que se le respete el Uso Doméstico.

A los usuarios que se encuentren al corriente de su pago, la Tarifa No Doméstica se aplicará hasta el siguiente ejercicio fiscal.

**22 PARA DAR DE ALTA A LOS USUARIOS QUE CAREZCAN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LOS ACREDITE COMO PROPIETARIOS O POSEEDORES DEL INMUEBLE**

Los usuarios que acudan al Organismo para realizar el pago del suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado y manejo o conducción de aguas residuales, diversos accesorios legales e inclusive realizar trámites de solicitud de instalación de toma de agua potable y/o descargas de drenaje y **que carezcan de la Documentación que los acredite como propietarios del bien inmueble** al que se haga

referencia y que su estatus actual sea en calidad de “usuario del servicio” se les atenderá recibiendo los documentos que lo compruebe como tal.

Para tal efecto deberá firmar cartas compromiso, (Alta a los Usuarios que carezcan de documentos, e Innominados) que lo avale como usuario del servicio y no como propietario del inmueble, así con la documentación siguiente:

- Identificación Oficial vigente (copia simple).
- Croquis de localización del predio.
- Constancia domiciliaria expedida por; Delegado o Subdelegado (Especificando tiempo de residencia en el inmueble).
- Comprobante domiciliario (recibo de luz) no más de tres meses.

Los derechos por suministro de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado constituyen una contraprestación y la carta compromiso que firma el usuario debe consistir en que debe reconocer tener la calidad de Usuario del bien inmueble al que se le está suministrando los servicios o al que se pretende suministrar, se pretende con dicha constancia agilizar el trámite de Alta en su calidad de usuario del bien inmueble sin que en ese momento tenga que acreditar la propiedad.

Cabe señalar, que la aplicación de este lineamiento es de importancia debido a que el Organismo, ha dejado de percibir ingresos por el solo hecho de que los ciudadanos no tienen a su alcance la documentación pública idónea para acreditar la propiedad, es por ello por lo que se pretende agilizar el trámite y convertirlos en usuarios que tengan la obligación de realizar el pago de los Derechos de Conexión, así como el pago por los servicios otorgados.

La carta compromiso deberá señalar lo siguiente:  
Deberá estar dirigida a la autoridad Fiscal del Organismo.

*"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".*

**Anexo 1.- Cartas Compromiso.**

ANEXO 1

Toluca de Lerdo, Estado de México a; \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2026

**CARTA COMPROMISO  
RELATIVA A LA SITUACIÓN LEGAL Y/O ADMINISTRATIVA DEL INMUEBLE**

**ALBERTO ISAAC VALDÉS RAMÍREZ  
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO  
DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA  
PRESENTE**

El (la) que suscribe \_\_\_\_\_, con número de teléfono \_\_\_\_\_ y correo electrónico \_\_\_\_\_, identificándome con \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_; por medio del presente, me permito solicitar el servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado, el domicilio ubicado en: \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ colonia y/o fraccionamiento \_\_\_\_\_ Toluca de Lerdo, Estado de México, así como para que se realice mi registro del servicio ante el Sistema de Gestión Comercial, como **propietario y/o usuario** de la toma y descarga de drenaje. **Impongo** en este acto, **a regularizar la situación legal y/o administrativa** de la propiedad del inmueble donde se colocará la toma y descarga de drenaje y/o brevedad de la misma.

De igual manera, en este acto, autorizo al Organismo Público Descentralizado denominado "Agua y Saneamiento de Toluca", para realizar las visitas de inspección y/o verificación necesarias para determinar la situación jurídica y/o administrativa que guarda el bien inmueble referido en el párrafo que antecede, siendo que para el supuesto de que en el momento de que dichas acciones se realicen (visitas, inspecciones y/o verificaciones) no haya realizado las gestiones administrativas y/o legales para la regularización del mismo, estoy de acuerdo con la imposición de las multas correspondientes, mismas que cubriré sin objeción alguna.

La presente solicitud no genera ningún tipo de derecho atendiendo a lo establecido en el artículo 24 párrafo tercero del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 9, 12, 116, 118, fracción I y 120 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

**ATENTAMENTE**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma**

**Domicilio dentro del territorio del municipio de Toluca para oír y recibir notificaciones:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Agua y Saneamiento de Toluca**

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

### **23 PARA CONEXIÓN EN LÍNEAS DEL ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA Y QUE ESTÉN EN TERRITORIO DE COMITÉS INDEPENDIENTES**

Cuando se trate de comunidades que tengan comité independiente, y a la vez existan líneas de red de agua potable o drenaje del Organismo, deberá pagar a partir de que se conecte a la línea del Organismo y presentar recibo de pago al corriente y la baja del Comité, en el caso de que el drenaje sea compartido facturará a partir de la Conexión del Agua, previo informe de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación de este Organismo.

### **24 PARA LA OBTENCIÓN DE UNA CONSTANCIA DE NO ADEUDO**

Para tramitar la constancia de No adeudo ante el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

El trámite se realizará de manera presencial únicamente en las siguientes oficinas:

- Oficina Primero de Mayo
- Ventanilla de Constancias en Tesorería Municipal
- Oficina Juárez
- Oficina Garceza

#### **Tiempo de entrega:**

La constancia será entregada en un plazo de cuatro días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

### **25 PARA LA OBTENCIÓN DE UNA CONSTANCIA DE NO SERVICIO**

Para tramitar la constancia de No servicio ante el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, es importante tomar en cuenta lo siguiente:

El trámite se realizará de manera presencial únicamente en la oficina:

- Oficina Primero de Mayo

#### **Tiempo de entrega:**

La constancia será entregada en un plazo de cuatro días hábiles a partir de la fecha de solicitud.

### **26 MODALIDAD EN EL SERVICIO MEDIDO, INCORPORACIÓN AL SERVICIO MEDIDO PARA NUEVAS TOMAS**

En todas las nuevas contrataciones de tomas de agua potable, tanto de uso doméstico como no doméstico en zona urbana, se recomendará la instalación de un medidor de consumo, excepto en colonias con servicio intermitente, previa validación.

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Cuando un usuario solicite la instalación del aparato medidor, se deberá realizar una inspección física a las instalaciones hidráulicas del inmueble para verificar su viabilidad. En caso de que la instalación sea factible, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- No tener adeudos por servicios de agua potable y drenaje.
- Estar al corriente en el pago del bimestre vigente bajo tarifa fija.
- Cubrir el costo correspondiente a los derechos de instalación.
- Contar con la Instalación hidráulica (cuadro de instalación).

Si por causas ajenas al Organismo o al usuario no fuera posible instalar el medidor, los bimestres previos a la instalación se cobrarán con base en el consumo promedio obtenido a partir de la primera lectura realizada tras la instalación del aparato.

## **27 PORCENTAJES PARA EL COBRO EN CASO DE CONSUMO MIXTO**

Se considerará consumo mixto cuando en un mismo inmueble y con una sola toma de agua se abastezcan diversos espacios como departamentos, oficinas, locales comerciales, despachos, etc.

La clasificación para este tipo de uso se dividirá en:

- Uso doméstico con derivadas
- Uso no doméstico
- Interés Social y Popular Mixto
- Residencial Comercial Mixto

El total de metros cúbicos registrados se dividirá entre la toma y sus derivaciones para obtener el consumo promedio correspondiente a cada una.

Para los usos no domésticos (comerciales e industriales), que no cuenten con medidor con o sin derivaciones, se aplicarán las tarifas vigentes establecidas para el ejercicio fiscal corriente.

## **28 COBRO EN CASOS ESPECIALES DEL SERVICIO MEDIDO**

Otros supuestos no contemplados expresamente en la normativa que impactan de forma directa en los usuarios debido a incrementos inusuales en su facturación y cobro, por ello se consideran los siguientes casos para su atención:

### **Fuga involuntaria:**

Cuando se detecte un aumento desproporcionado en el consumo, comparado con bimestres anteriores, y mediante inspección se compruebe la existencia de una fuga no intencional en el inmueble. Esta deberá constar en una orden de trabajo generada, y el medidor deberá encontrarse en buen estado de funcionamiento.

### **Fuga no comprobada:**



*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Cuando el consumo elevado no pueda justificarse mediante fuga detectable en inspección, pero el medidor se encuentre operando correctamente.

En ambos casos (c y d): Se aplicará el promedio de los últimos seis bimestres normales registrados por el medidor. Esta medida será aplicable solo por una ocasión.

## **29 OTROS SUPUESTOS ESPECIALES**

### **Medidor sin funcionamiento:**

Cuando se detecten consumos nulos o mínimos y, tras inspección, se identifique que el medidor está bloqueado por sólidos. Se procederá a su limpieza, reparación o sustitución. El cobro se realizará con base en el promedio de los últimos seis bimestres en que el medidor operó correctamente.

### **Medidor con paso de aire:**

Si se detectan consumos elevados por paso de aire, se realizará inspección para identificar causas (como mantenimiento en redes). De continuar el problema, el usuario deberá instalar una válvula expulsora de aire. Si la válvula no funciona correctamente, se sugerirá su sustitución. El cobro se basará en el promedio de los últimos seis bimestres con lecturas normales.

### **Agua en bloque:**

Cuando el medidor no se haya instalado oportunamente, el cobro se hará con base en la memoria de cálculo elaborada por la Dirección de Planeación, Construcción y Operación.

### **Adeudos pendientes:**

Para adeudos con antigüedad de entre uno o cinco años, y en casos donde el medidor haya dejado de funcionar y exista previa inspección para verificar inexistencia de anomalía, se podrá facturar conforme al análisis de la primera lectura tras la reinstalación del equipo, siempre y cuando el usuario haya cubierto los derechos de instalación.

## **30 ADQUISICIÓN DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE**

Con el Objetivo de garantizar la confiabilidad de la lectura y la compatibilidad con los sistemas actuales de Micromedición, se establece como requisito indispensable que todo usuario que requiera la adquisición o sustitución de medidor de Agua Potable adquiera un equipo que cumpla con las características técnicas especificadas por el Organismo.

Con visión a la modernización y eficiencia operativa del Organismo, el medidor deberá estar pre-equipado para lectura remota por radiofrecuencia, mediante un módulo que se acople sin modificación al medidor ni cables expuestos, con resolución de 1 pulso/litro, operando en la banda de 910-920 Mhz y con batería interna de al menos 10 años de vida útil.



*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

### 31 DEPARTAMENTO DE DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES

- a) Determinar y calcular el cobro de servicio de Drenaje y Alcantarillado, cuando el usuario presente facturas o notas de suministro de agua por servicio de pipas en consumo mínimo, se aplicará en tarifa fija en uso No Domestico, según el giro correspondiente.
- b) Determinar, calcular y aplicar el cobro de servicio de Drenaje y Alcantarillado, cuando el usuario no compruebe mediante documento el abastecimiento de Agua Potable, el Departamento de Descargas de Aguas Residuales, solicitará a la

Dirección de Planeación, Construcción y Operación, dictamen de volúmenes de descarga de Aguas Residuales a la Red de Drenaje y Alcantarillado Municipal.

- c) Determinar, calcular y aplicar el cobro de servicio de Drenaje y Alcantarillado, cuando el usuario presente facturas o notas de suministro de agua por servicio de pipas en consumo mínimo, y el usuario se abastezca de agua por parte del Organismo por servicio medido, se promediarán las últimas seis lecturas de su consumo regular.
- d) Determinar, calcular y aplicar el cobro de Servicio de Drenaje y Alcantarillado en tarifa fija diámetro 13mm “C” una de cero derivadas (1/0) en el giro de Auto lavados.
- e) Determinar, calcular y aplicar el cobro de Recepción de Caudales de Aguas Residuales de Uso No Domestico, cuando el usuario se abastezca de agua potable de fuente diferente (pozos, pipas de agua), se cobrará de acuerdo con el diámetro de conexión a la red de drenaje 100mm. cuando la clasificación del establecimiento sea giro seco, uso comercial y/o de servicios.

Determinar, calcular y aplicar el cobro de Recepción de Caudales de Aguas Residuales de Uso No Domestico, cuando el usuario se abastezca de agua potable de fuente diferente (pozos, pipas de agua), se cobrará de acuerdo con el diámetro de conexión a la red de drenaje 100mm. cuando la clasificación del establecimiento sea giros semihúmedos; y la dimensión del establecimiento no rebase los 120 metros cuadrados de superficie, uso comercial y/o de servicios.

### 32 CLASIFICACIÓN DE GIROS COMERCIALES, USO NO DOMESTICO

- **SECOS (13 mm “A”).** - Son establecimientos que por su propia y especial naturaleza consumen escasa cantidad del vital líquido, ya que únicamente cuentan con un w.c. y un lavabo; el suministro de agua es para uso personal y no se utiliza para el proceso productivo

**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

del giro que corresponda; la dimensión del local no deberá rebasar los 60 metros cuadrados de superficie.

GIROS SECOS (13 mm “A”)		
Aceites lubricantes	Escritorio público	Relojerías venta
Agencia de viajes	Expendio de pan	Recaudería
Agencia de publicidad	Electrónica y derivados	Reparación de calzado
Abarrotes	Farmacia	Rectificadoras discos, tambores y motores
Alquiler de equipo de computo	Farmacia veterinaria (solo venta medicamentos)	Renovación de llantas
Alquiler de equipo de eventos sillas y vajillas	Ferretería	Reparación de ropa (costura)
Alquiler de juegos infantiles	Forrajes y alimentos	Rótulos y pinturas
Alfombras y accesorios	Funerarias	Reparación de bicicletas
Aceites y lubricantes	Herrería	Reparación de electrónicos y línea blanca
Artículos de limpieza	Imprentas	Reparación automotriz
Artículos de piel	Impermeabilizantes	Reparación auto eléctrico
Artículos deportivos	Inmobiliaria	Sastrería
Artículos para el hogar		Seguridad industrial
Artículos electrodomésticos	Joyería y relojería	Servicio fotográfico
Alquiler y venta de ropa de etiqueta	Juegos electrónicos	Soldadura taller
Artículos desechables para fiestas	Juguetería	Sombrerería
Auto eléctrico	Libros periódicos y revistas	Servicio de alineación y balanceo
Azulejos y muebles para baño	Librería	Servicio de aire acondicionado
Artículos y alimentos para mascotas	Lonja mercantil	Servicio cambio de aceite
Artículos de belleza	Lotería	Tapicería
Artículos de fontanería y plomería	Licorerías	Taller de costura
Artículos de jarcería	Lencería	Taller electrodoméstico
Artículos eléctricos de telefonía y accesorios	Lácteos	Telas y blancos
Agencia de viajes	Materias primas	Tapicería
Aluminio y vidrios	Maderería	Tienda naturista
Azulejos y pisos	Mercería y bonetería	Taller de herrería

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Bazar	Mueblería	Taller de torno
Boutique	Misceláneas	Transporte de carga (oficina)
Bisutería	Mofles reparación y venta	Tlapalería
Bonetería	Motocicletas reparación y venta	Tienda de ropa
Cancelería, Aluminio y herrería	Mudanzas y transportes	Talabartería
Cerrajería	Manualidades	Talleres embobinados
Carpintería	Máquinas de videojuegos	Uniformes (venta)
Carbonería	Material para construcción	
Cocinas integrales	Numismática	Vidriería
Cremería y salchichería	Ópticas	Venta de cocinas integrales
Colocación de uñas	Perfumería y regalos	Venta de material eléctrico
Casa de decoración	Pinturas y solventes	Venta de refacciones y accesorios
Cintas discos y accesorios	Plomería	Venta de telas y blancos
		Venta de tornillos y herramientas
Compra y venta de artesanías	Productos de plásticos	Vinaterías
Compra y venta de madera y derivados	Papelería	Venta de artículos para industria
Compra y venta de equipo de audio	Periódicos y revistas	Vulcanizadora
Copias fotostáticas	Pronósticos deportivos	Venta de veladoras y derivados
Cristales vidriería y aluminio	Pañales desechables	Venta de imágenes religiosas
Compra y venta de desperdicio industrial	Paqueterías	Venta de hiervas y esoterismo
Despacho contable	Parabrisas, chapas y elevadores automotrices	Venta y reparación de copiadoras
Depósito y expendio de refrescos y cervezas	Peleterías	Venta de ropa y línea blanca
Dulcería	Quiropráctico	Venta de plásticos y desechables
Despacho jurídico	Refacciones y accesorios	Venta de llantas y accesorios
Distribución de productos de campo	Regalos	Zapaterías
Distribución y renovación de llantas	Recicladoras papel, cartón, aluminio etc.	
Farmacias	Rosticerías pollos	

- **SEMIHÚMEDOS (13 mm “B”).** - Son establecimientos que, derivado de su giro comercial, requieren suministro de agua para poder llevar a cabo sus actividades comerciales; sin

**“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.**

embargo, en sus procesos de producción o prestación de servicio no utilizan el agua como insumo o materia prima.

<b>SEMI HÚMEDOS (13 mm “B”)</b>		
Antojitos Mexicanos	Financieras	Recaudería
Acuario y accesorios	Gimnasios sin regaderas	Rosticería
Carnicería	Hojalatería y pintura	Salón de belleza
Consultorio dental	Imprenta	Servicio de análisis clínicos
Consultorio medico	Jugos y licuados	Tortería
Cafeterías	Loncherías	Taller de hojalatería y pintura
Consultorio y estética veterinaria	Mecánica en general	Taquería
Compra y venta de autos usados	Minisúper (tienda de conveniencia)	Templos y centros de culto
Estética unisex	Molino de chiles y nixtamal	Taller mecánico
	Oficinas administrativas	Veterinaria
Estacionamientos	Pollería	Tienda de autoservicio
Florerías	Pizzería	Venta de productos de limpieza
Funeraria con velatorio	Peluquería	Bodegas
Bancos	Ciber Café	Oficinas

**HÚMEDOS (13 mm “C”).** - Para giros Comerciales, industriales y de servicio que en su proceso de producción o prestación de servicio utilice Agua Potable como insumo o materia prima, cuyas instalaciones sean mayores a los 60 m<sup>2</sup>, y que derivado de su actividad requieren de mayor consumo del servicio.

<b>HÚMEDOS (13 mm “C”)</b>		
Amasijos de pan (elaboración de pan)	Elaboración de pastelería y repostería	Hoteles Moteles Auto hoteles y posadas familiares
Auto lavado y Engrasado	Elaboración y comercialización de alimentos	Invernaderos
Plazas y Centros Comerciales	Embotelladoras de Agua	Laboratorios de análisis clínicos rayos x y ultrasonido
Albercas y Escuelas de natación	Estacionamientos	Lavanderías
Billares	Escuelas particulares	Minisúper (tiendas de conveniencia)
Baños Públicos	Estética Canina	Pizzería
Estética y servicio de Spa	Fabricación de Hielos, barra y cubos	Restaurantes, Ostionerías y Mariscos.

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

Escuelas y Academias	Fabricación y venta de derivados de leche	Rosticería
Bares Cervecería y Cantinas, Club Nocturnos (antros)	Fabricación y venta de tabicón, tubos y adoquines	Rancho, granjas y establos
Cafés y fuentes de Soda	Fondas (cocina económica)	Salones de fiestas y espectáculos
Cantinas	Gasolineras y derivados	Sanitarios Públicos y Regaderas
Clínicas y hospitales	Gaseras	Tortillería
Clubs deportivos	Guardería e instancias infantiles	Jugos y licuados
Cines	Gimnasio con regaderas	
Elaboración de helados y nieves	Gases medicinales e Industriales	

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

34

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

35

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



36



© DERECHOS RESERVADOS

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

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

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

Teléfono: 722 275 57 00

\_\_\_\_\_ 2025

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

37

## ÍNDICE

I	PRESENTACIÓN	
II.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS	
III.	MARCO JURÍDICO	
IV.	BASE JURÍDICA	
V.	OBJETIVO GENERAL	
VI.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	
	<b>ORGANIGRAMA DIRECCIÓN GENERAL</b>	
	<b>OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	
	SECRETARÍA DE VINCULACIÓN Y ACUERDOS	
	COORDINACIÓN DE CULTURA DEL AGUA	
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	
	COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHO HUMANO DEL AGUA	
	<b>ORGANIGRAMA SECRETARÍA TÉCNICA</b>	
	<b>OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	
	SECRETARÍA TÉCNICA	
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN	
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA, OFICIALÍA DE PARTES Y ATENCIÓN	
	CIUDADANA	38
	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD	
	DEPARTAMENTO DE MEJORA REGULATORIA Y GESTIÓN DE NORMATIVIDAD	
	INTERNA	
	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	
	COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	
	DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE LA	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	<b>ORGANIGRAMA ÓRGANO INTERNO DE CONTROL</b>	
	<b>OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>	
	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	
	DEPARTAMENTO DE AUDITORIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	
	UNIDAD DE REGISTRO DE DECLARACIONES Y SANCIONES	
	DEPARTAMENTO DE AUDITORIA POR OBRA	
	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN	
	DEPARTAMENTO DE SUSTANCIACIÓN	
	DEPARTAMENTO DE RESOLUCIÓN	
	<b>ORGANIGRAMA DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN</b>	

**OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA

DEPARTAMENTO JURÍDICO CONSULTIVO

UNIDAD DE NORMATIVIDAD, CONVENIOS Y CONTRATOS

SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y EJECUCIÓN FISCAL

**ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL

SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE NÓMINA

**ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN**

**OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

DEPARTAMENTO DE ESTUDIO Y PROYECTOS

DEPARTAMENTO DE PLANES Y PROGRAMAS

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y MANEJAMIENTO DE LÍNEAS

DEPARTAMENTO DE DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN ELECTROMECÁNICA

SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN

DEPARTAMENTO DE PRECIOS UNITARIOS

DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA

**ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN**

**OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

39

DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN E INSPECCIÓN

DEPARTAMENTO DE REZAGO

DEPARTAMENTO DE DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INGRESOS

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES

**VII.** DISTRIBUCIÓN

**VIII.** REGISTRO DE EDICIONES

**IX.** CRÉDITOS

**X.** DIRECTORIO

**XI.** HOJA DE ACTUALIZACIÓN

**XII.** FUENTES CONSULTADAS

## I. PRESENTACIÓN.

El Municipio es el ente político-administrativo más cercano a la sociedad y por ello se convierte en el enlace principal con la ciudadanía para que los objetivos, programas y proyectos, se conviertan en acciones y resultados concretos, que sirvan para satisfacer las demandas primordiales de la población y elevar así su calidad de vida.

Esto nos conlleva a elaborar las herramientas necesarias para darle a la Administración Pública Municipal el impulso en el desempeño de sus labores, mejorando así, la eficiencia de su gestión.

En este sentido, se diseñó una nueva estructura organizacional con base en los principios de alto desempeño, planeación estratégica, desarrollo organizacional, gestión por procesos, modelo de competencias, modelo de calidad y evaluación del desempeño, que se complementan con la capacitación y desarrollo permanente del personal.

Ahora bien, el presente Manual acotará la estructura orgánica 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.

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

41

## II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Los requerimientos de agua en el Valle de Toluca iniciaron desde el asentamiento de los Matlazincas, quienes fueron sus primeros pobladores, al aprovechar los manantiales y escurrimientos superficiales cercanos a sus viviendas.

Con la llegada de los españoles y por consiguiente, de los religiosos, se conformó un centro de población alrededor de los conventos, mismo que dio origen a la Villa de Toluca en 1522, recayendo en los monjes la responsabilidad del suministro y manejo del agua a la población. El primer Ayuntamiento de Toluca empezó a operar en 1814 y es a partir de esta fecha en que el gobierno empieza a atender los requerimientos de agua y drenaje de la ciudadanía.

El suministro de agua en Toluca evolucionó significativamente desde sus inicios. En el siglo XIX, la ciudad enfrentaba desafíos para abastecer de agua potable a su creciente población. Entre 1842 y 1844, José María González Arratia impulsó proyectos para dotar a la ciudad de fuentes y sistemas de distribución de agua.

A principios del siglo XX, Toluca experimentaba una notable escasez de agua. Las autoridades implementaron diversas acciones para resolver esta problemática. Con la modernización de la ciudad iniciada en 1929, se desarrollaron proyectos de infraestructura enfocados en el abastecimiento de agua potable, drenaje y alcantarillado, solucionando varios problemas relacionados con el desabasto.

En 1948, la Secretaría de Recursos Hidráulicos asumió la responsabilidad de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado en Toluca.

Con la instalación del primer Ayuntamiento de Toluca, se empezó a atender los requerimientos de agua y drenaje de la ciudadanía. El Ayuntamiento mantuvo la responsabilidad de la dotación de los servicios a través del Departamento de Agua y del Departamento de Alcantarillado, adscritos en un inicio a la Dirección de Obras Públicas, hasta la creación del Organismo Público Descentralizado por servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, mediante el Decreto No. 245 expedido por la XLVII Legislatura del Estado de México, publicado el 5 de julio de 1980 y que también dio respuesta a la modificación del Artículo 115 constitucional, en el que se indicó la responsabilidad única de los municipios en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, este organismo inició sus operaciones con el apoyo de un crédito otorgado por el Gobierno Federal a través del programa "Fondo de Inversiones Financieras para Agua Potable y Alcantarillado" (FIFAPA).

En la reforma de febrero de 1983 *"se introduce por primera vez el acotamiento de las materias que pertenecen a los municipios. La importancia de esta iniciativa del presidente Miguel de la Madrid Hurtado, radica en que otorga a los municipios personalidad jurídica y el manejo autónomo de su patrimonio, así como la facultad de expedir bandos de policía*

*y buen gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, conforme a las bases normativas que establezcan las legislaturas locales. Del mismo modo, los municipios de un mismo Estado podrán coordinarse y asociarse entre sí para la prestación más eficaz de los servicios públicos bajo su responsabilidad.”*

Es importante comentar que el decreto de creación del organismo es de 1980. El Decreto supra citado, tutela en su artículo 3 los objetivos de servicio social y beneficio colectivo como son la planeación para la regeneración de los sistemas de agua potable y alcantarillado, la construcción, preservación, operación y administración de dicha infraestructura; ejecutar las obras de captación de agua potable, así como proporcionar agua en bloque a centros de población al amparo de convenios y organizar a los usuarios para que mediante su participación se cumplan los objetivos del citado Decreto.

Desde su creación, el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca ha trabajado para garantizar el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento en el municipio, de la misma manera, se indica que deberá de prestar asistencia técnica, coadyuvar a las autoridades correspondientes en las actividades de saneamiento y evitar la contaminación de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Por otro lado, se establece que deberá de prestar asesoría al Ayuntamiento en lo referente a dictámenes de factibilidad para el fraccionamiento de terrenos. Finalmente, se le otorga la libertad de realizar las gestiones necesarias para la obtención de los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus fines.

La sección correspondiente a la organización indica que la Dirección y Administración del Organismo, corresponde a un Consejo Directivo y un Director General.

Las otras secciones que comprende el Decreto son las referentes a las atribuciones, patrimonio, control y vigilancia; exenciones, prerrogativas y franquicias.

La estructura orgánica inicial estaba constituida por dos Direcciones. La Dirección Técnica estaba conformada por los Departamentos de Drenaje y Alcantarillado, y Agua Potable; mientras que la Dirección Administrativa incluía los Departamentos de Administración, Cobranza y Censos.

La promulgación de la Ley de Aguas Nacionales en 1992 emitió nuevas disposiciones para ser acatadas por los usuarios y que requirieron ser atendidas por los Organismos Operadores sobre todo en materia del pago de derechos, vigilancia de extracciones, regulación y tratamiento de las aguas residuales.

Sin embargo, los requerimientos y demandas de la población en materia hidráulica, así como el crecimiento y complejidad de la infraestructura, hicieron necesaria la modificación y ampliación de la estructura orgánica, desde su creación en 1980, el Organismo Agua y



Saneamiento de Toluca (OAyST) ha experimentado diversas modificaciones en su estructura orgánica para mejorar su eficiencia y adaptarse a las necesidades cambiantes del municipio. A continuación, se destacan algunas de las principales transformaciones:

### **1995.**

Se incorporó la Dirección de Planeación con las siguientes subdirecciones y departamentos:

#### Subdirección de Planeación

- Departamento de Planes y Programas
- Departamento de Factibilidades
- Departamento de Comunicación Social

#### Subdirección de Estudios y Proyectos

- Departamento de Precios Unitarios
- Departamento de Estudios y Proyectos

Se le sumaron a la Dirección Técnica las siguientes tres subdirecciones y jefaturas de departamento y laboratorio.

#### Subdirección de Operación

- Departamento de Electromecánico
- Departamento de Agua Potable
- Laboratorio de Calidad del Agua

#### Subdirección de Construcción

- Departamento de Operación
- Departamento de Construcción

#### Subdirección de Mantenimiento

- Departamento de Drenaje
- Departamento de Mantenimiento

También se crean las siguientes áreas staff de apoyo a la Dirección General: Coordinación de Asuntos Jurídicos, Coordinación de Informática, Coordinación de Control de Gestión y la Contraloría Interna.

### **2013**



Se crea el Departamento de Calidad que reporta directamente a la Dirección General y el Departamento de Comunicación Social pasó a ser área staff teniendo entre sus responsabilidades la promoción de Cultura del Agua.

## **2015**

Se aprueba creación de la Dirección Adjunta de Recaudación, Fiscalización y Cobranza como mando único perteneciente a la Dirección de Administración y Finanzas, y que tenía un mando de control directo sobre la Subdirección de Comercialización y la Subdirección de Atención a Usuarios, quienes son los servidores públicos vinculados precisamente con estas tareas de recaudación, fiscalización y cobranza.

## **2016**

Atendiendo las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, se agregó la Unidad de Transparencia, originalmente dependiente de la Coordinación de Control de Gestión.

## **2019**

En enero de 2019, después de 18 años sin cambios significativos, se llevó a cabo una reestructuración del OAyST, que incluyó la renovación de su Consejo Directivo. Este nuevo consejo incorporó representantes de diversos sectores, como el industrial, social y comercial, con el objetivo de fortalecer la gestión del organismo.

Se creó la Dirección de Comercialización, ya que inicialmente era un Subdirección, perteneciendo a la Dirección de Administración y Finanzas.

Se creó la Dirección de Desarrollo Estratégico y Consultivo Técnico que tenía como objetivos la planeación estratégica, innovación y mejora continua, certificaciones y modernización de procedimientos, con la siguiente estructura:

### **Dirección de Desarrollo Estratégico y Consultivo Técnico**

Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Subdirección de Informática

- Departamento de Soporte Técnico
- Departamento de Desarrollo de Sistemas

Subdirección de Planeación Estratégica

- Departamento de Planeación Estratégica
- Departamento de Análisis Estadístico y Geográfico
- Departamento de Desarrollo Organizacional y Tecnológico.

Subdirección de Comunicación Social

- Departamento de Comunicación Social
- Departamento de Cultura del Agua

Ese mismo mes, se instaló el Comité de Obra Pública del OAyST, encargado de revisar programas, presupuestos de obras públicas y servicios relacionados, así como de dictaminar políticas y lineamientos para mejorar los procesos del Organismo.

Posteriormente, se aprobó la creación de la Contraloría Social, destinada a evaluar y vigilar la aplicación de los recursos en materia de obra pública, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana en la supervisión de las acciones del Organismo.

## **2024**

Al inicio de esa administración el área de Informática volvió a ser área staff al igual que Comunicación Social, integrando a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación a Control de Gestión, desapareciendo el resto de las áreas de la Dirección de Desarrollo Estratégico y Consultivo Técnico.

En noviembre de 2024, con el propósito de continuar con la eficiencia administrativa, el Consejo Directivo del OAyST aprobó la supresión de la Secretaría Particular, cuyas funciones fueron integradas a la Dirección General.

## **2025**

Se añadieron como áreas staff de apoyo de la Dirección General, la Secretaría de Vinculación y Acuerdos, la Secretaría Técnica, la Coordinación de Atención al Derecho Humano del Agua, la Coordinación de Cultura del Agua. Se reubica el Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal de la Dirección de Comercialización a la Dirección Jurídica y de Fiscalización

El Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal es de nueva creación, como resultado de la unión de dos Áreas administrativas de la Administración pasada y ya pertenecían a la Dirección jurídica y de Fiscalización, no tuvo reubicación alguna, sin embargo en el artículo 110 fracción i, está el nombre de subdirección de inspección y fiscalización, siendo lo correcto como lo marca el título que precede al artículo 112 “subdirección de inspección y medición”, de lo cual se puede intuir que se pudo tratar de un error de ortografía únicamente, sin afectar el contenido de las atribuciones.

La Secretaría Técnica cuenta con las siguientes Subdirecciones, Departamentos y Coordinaciones:

### **Subdirección de Gestión y Evaluación**

- Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana
- Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad
- Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna

### **Coordinación de Factibilidades**

#### Coordinación de Informática y Sistemas

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

Se propone: "la integración de las diferentes direcciones actualmente se encuentra de la siguiente manera":

El Órgano Interno de Control está integrado con las siguientes áreas:

- Departamento de Auditoría Financiera y Administrativa
- Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones
- Departamento de Auditoría de Obra
- Departamento de Investigación
- Departamento de Sustanciación
- Departamento de Resolución

#### La Dirección Jurídica y de Fiscalización

##### Subdirección Jurídica

- Departamento Jurídico Consultivo
- Unidad de Normatividad, Convenios y Contrataciones

##### Subdirección De Fiscalización

- Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal

La Dirección de Administración y Finanzas se compone de las siguientes áreas:

##### Subdirección de Administración

- Departamento de Recursos Materiales
- Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial

##### Subdirección de Recursos Humanos

- Departamento de Nómina

##### Subdirección de Finanzas

- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Presupuestos

Se realiza la modificación del nombre de la Direcciones de Planeación y Operación para resultar en la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, así mismo se reasignaron nombres y actividades de las unidades administrativas que la componen para quedar como sigue:

##### Subdirección de Planeación

- Departamento de Estudios y Proyectos
- Departamento de Planes y Programas

#### Subdirección de Construcción

- Departamento de Precios Unitarios
- Departamento de Supervisión de Obra

#### Subdirección de Operación

- Departamento de Agua Potable y Mantenimiento a Líneas
- Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento
- Departamento de Producción y Electromecánica

Finalmente, la Dirección de Comercialización cuenta con las siguientes áreas:

#### Subdirección de Comercialización

- Departamento de Micromedición e Inspección
- Departamento de Rezago
- Departamento de Descargas de Aguas Residuales

#### Subdirección de Atención a Usuarios

- Departamento de Análisis de Ingresos
- Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones

La evolución del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca ha estado marcada por una serie de transformaciones estructurales y operativas orientadas a fortalecer su capacidad institucional atendiendo siempre a las disposiciones legales en la materia.

Desde su constitución como organismo público descentralizado en 1980, su marco organizacional ha sido objeto de adecuaciones estratégicas que responden a los requerimientos normativos, presupuestales y de modernización de los servicios públicos.

La incorporación de nuevas direcciones, la reconfiguración de órganos de control y consulta, así como la implementación de mecanismos de gestión, planeación y evaluación, reflejan un proceso continuo de mejora institucional. Estos antecedentes permiten contextualizar el estado actual del organismo y fundamentan las decisiones técnicas y administrativas que se adopten para garantizar la eficiencia, sostenibilidad y cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento en el municipio de Toluca.

## II. MARCO JURÍDICO.

El Manual de Organización se sustenta en las disposiciones legales y normativas que regulan su creación, operación y funciones. Estas disposiciones tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de sus atribuciones en apego a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas, en ese tenor se tiene a bien citar algunas de las principales legislaciones que regulan en correcto actuar de este organismo, en forma enunciativa.

- 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 de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal 2025.
- Ley que crea al Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter Municipal, denominado Agua y Saneamiento de Toluca.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Organismo Público Descentralizado por servicio de carácter municipal denominado "Agua y Saneamiento de Toluca"
- Bando Municipal de Toluca 2025.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interior del Organismo del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, publicado en Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca de fecha ocho de enero año dos mil veinticinco
- Reglamento del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México.
- Decreto número 62.- por el que se aprueban las tarifas aplicables al pago de los derechos por los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para el ejercicio 2025.

49

#### IV. BASE JURÍDICA.

Como organismo descentralizado operador de agua, es indispensable actuar conforme a la normatividad vigente y aplicable, motivo por el cual se citan algunos de los principales artículos de las diversas legislaciones supra citadas, que rigen el correcto actuar en el servicio público.

#### 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.

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;

50

**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.

**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.

51

**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.

**Artículo 125.** Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, así como de las contribuciones y otros ingresos que la ley establezca, y en todo caso:

III. Los ingresos derivados de la prestación de los servicios públicos a su cargo.

Los ayuntamientos, en el ámbito de su competencia, propondrán a la Legislatura, las cuotas y tarifas aplicables a impuestos, derechos, contribuciones de mejoras y las tablas de valores unitarios de suelo y construcciones que sirvan de base para el cobro de las contribuciones sobre la propiedad inmobiliaria, en los términos que señalen las leyes de la materia.

## 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 sí 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.

**Artículo 31.** Son atribuciones de los ayuntamientos:

I. Expedir y reformar el Bando Municipal, así como los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro del territorio del municipio, que sean necesarios para su organización, prestación de los servicios públicos y, en general, para el cumplimiento de sus atribuciones;

### TÍTULO 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.

53

### **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 1.-** Se crea el organismo público descentralizado por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, no lucrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, con la finalidad esencial de conservar, mejorar e incrementar los servicios de agua potable y alcantarillado.

**Artículo 3.-** El organismo a que se refiere la presente ley, tendrá los siguiente objetivos de servicio social y beneficio colectivo.

- I. Formular y ejecutar los planes y programas necesarios para la regeneración de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado en el Municipio de Toluca, Estado de México;
- II. Construir, conservar, operar y administrar los sistemas de agua potable y alcantarillado;
- III. Ejecutar las obras de captación de Agua Potable que resulten necesarias;
- IV. Proporcionar Agua en bloque a los Centros de Población de cualquier categoría y denominación política o legal que la requieran, previa firma del Convenio correspondiente;
- V. Dentro de las áreas que le competen, prestar asistencia técnica a quienes lo soliciten;
- VI. Coadyuvar y auxiliar con las Autoridades u Organismos correspondientes, en aquellas acciones que tiendan al saneamiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado;
- VII. Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación de los Sistemas de Agua potable y alcantarillado;
- VIII. Operar, administrar y conservar los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, que le sean transmitidos por el Estado, El Municipio o cualquier otra Entidad Oficial u Organismo;
- IX. Asesorar al H. Ayuntamiento de Toluca, en los dictámenes de carácter Municipal que se establecen en la Ley de Fraccionamientos de Terrenos en vigor, en lo relativo a sistemas de Agua Potable y Alcantarillado;
- X. Tratándose de subdivisión de predios, asesorar al H. Ayuntamiento de Toluca, por lo que hace a los dictámenes de factibilidad de Agua Potable y Alcantarillado;
- XI. Organizar y orientar a los usuarios de los sistemas mencionados para que, mediante su participación, se cumpla con los fines a que se refiere la presente Ley;
- XII. Gestionar ante los Organismos e Instituciones la obtención de créditos necesarios para el cumplimiento de sus fines, y
- XIII. En general, realizar todas las actividades encaminadas directa o indirectamente al cumplimiento de los fines antes citados.

**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 Alcantarillado 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

55

## **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 propio, 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.

### **La Ley General de Responsabilidades Administrativas:**

**Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República, y tiene por objeto distribuir competencias entre los órdenes de gobierno para establecer las responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos, sus obligaciones, las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que estos incurran y las que correspondan a los particulares vinculados con faltas administrativas graves, así como los procedimientos para su aplicación.

**Artículo 2.** Son objeto de la presente Ley:

I. Establecer los principios y obligaciones que rigen la actuación de los Servidores Públicos;

...

V. Crear las bases para que todo Ente público establezca políticas eficaces de ética pública y responsabilidad en el servicio público.

**Artículo 3.** Para efectos de esta Ley se entenderá por:

...

X. Ente público: Los Poderes Legislativo y Judicial, los órganos constitucionales autónomos, las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, y sus homólogos de las entidades federativas, los municipios y alcaldías de la Ciudad de México y sus dependencias y entidades, las fiscalías o procuradurías locales, los órganos jurisdiccionales que no formen parte de los poderes judiciales, las Empresas productivas del Estado, así como cualquier otro ente sobre el que tenga control cualquiera de los poderes y órganos públicos citados de los tres órdenes de gobierno;

...

XI. Entidades: Los organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos que tengan el carácter de entidad paraestatal a que se refieren los artículos 3, 45, 46 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y sus correlativas en las entidades federativas y municipios;

...

XX. Órganos constitucionales autónomos: Organismos a los que la Constitución otorga expresamente autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio, incluidos aquellos creados con tal carácter en las constituciones de las entidades federativas;



## **Título Cuarto**

### **De las Responsabilidades de los Servidores Públicos, Particulares Vinculados con Faltas**

#### **Administrativas Graves o Hechos de Corrupción, y Patrimonial del Estado.**

**Artículo 108.** *Para los efectos de las responsabilidades a que alude este Título se reputarán como servidores públicos a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial de la Federación, los funcionarios y empleados y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.*

...

Los ejecutivos de las entidades federativas, los diputados a las Legislaturas Locales, los Magistrados de los Tribunales Superiores de Justicia Locales, en su caso, los miembros de los Consejos de las Judicaturas Locales, los integrantes de los Ayuntamientos y Alcaldías, los miembros de los organismos a los que las Constituciones Locales les otorgue autonomía, así como los demás servidores públicos locales, serán responsables por violaciones a esta Constitución y a las leyes federales, así como por el manejo y aplicación indebidos de fondos y recursos federales.

Las Constituciones de las entidades federativas precisarán, en los mismos términos del primer párrafo de este artículo y para los efectos de sus responsabilidades, el carácter de servidores públicos de quienes desempeñen empleo, cargo o comisión en las entidades federativas, los Municipios...”

58

## **BANDO MUNICIPAL DE TOLUCA**

### **TÍTULO SÉPTIMO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL CAPÍTULO PRIMERO DEL GOBIERNO Y SU ORGANIZACIÓN**

**Artículo 89.** El ejercicio del gobierno municipal se deposita en un cuerpo colegiado denominado Ayuntamiento. La ejecución de las atribuciones corresponde al Presidente Municipal, quien dirige la Administración Pública Municipal. Las competencias se ejercerán conforme al marco legal aplicable.

La Administración Pública Municipal será centralizada, descentralizada y autónoma.

**Artículo 90.** Para la consulta, estudio, planeación, gestión y ejecución en los diferentes ámbitos de aplicación de la Administración Pública Municipal, la o el Presidente Municipal se regirá por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal, el presente Bando y demás disposiciones aplicables, y se auxiliará de las siguientes:



## **I. DEPENDENCIAS:**

1. Secretaría del Ayuntamiento;
2. Tesorería Municipal;
3. Órgano de Control Interno;
4. Dirección General de Gobierno;
5. Dirección General de Seguridad y Protección;
6. Dirección General de Administración;
7. Dirección General de Medio Ambiente;
8. Dirección General de Servicios Públicos;
9. Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana;
10. Dirección General de Obras Públicas
11. Dirección General de Desarrollo Económico;
12. Dirección General de Bienestar; y
13. Dirección General de Educación, Cultura y Turismo.

## **II. 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.**

## **III. 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 las siguientes.

## **DEPENDENCIAS:**

1. Secretaría del Ayuntamiento;
2. Tesorería Municipal;
3. Órgano de Control Interno;
4. Dirección General de Gobierno;
5. Dirección General de Seguridad y Protección;
6. Dirección General de Administración;
7. Dirección General de Medio Ambiente;
8. Dirección General de Servicios Públicos;
9. Dirección General de Innovación, Planeación y Gestión Urbana;
10. Dirección General de Obras Públicas
11. Dirección General de Desarrollo Económico; y
12. Dirección General de Bienestar.

## **II. 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

60

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

## **TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO ÚNICO OBJETIVO Y DEFINICIONES**

**Artículo 1.** El presente ordenamiento es de orden público, interés social y observancia obligatoria. Tiene por objeto reglamentar la organización, competencia y facultades del organismo público descentralizado por servicio de carácter Municipal denominado Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

**Artículo 3.-** El Organismo forma parte de la Administración Pública Descentralizada del Municipio de Toluca, y tiene la responsabilidad de administrar, operar y normar la explotación, uso, aprovechamiento, administración, control y suministro de las aguas de jurisdicción municipal y bienes inherentes, para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y tratamiento de aguas residuales, reúso y disposición final de sus productos resultantes.

**Artículo 4.-** Los servidores públicos del Organismo además de las atribuciones señaladas en el presente reglamento, deben cumplir las funciones y facultades conferidas en los diversos ordenamientos legales como: reglamentos, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento eficaz del Organismo y serán responsables del ejercicio de sus atribuciones y facultades.

## **TÍTULO TERCERO DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL ORGANISMO**

### **CAPÍTULO SEGUNDO**

#### **DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL ORGANISMO**

**Artículo 27.-** Para el despacho de los asuntos de su competencia, el Director General tendrá la asistencia de las siguientes áreas administrativas que integran la estructura orgánica:

#### **I. DIRECCIÓN GENERAL:**

##### **I.I Secretaría de Vinculación y Acuerdos;**

I.I.I. Coordinación de Cultura del Agua;

I.I.II Coordinación de Comunicación Social;

I.I.III. Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua;

#### **II. SECRETARÍA TÉCNICA.**

##### **II.I. Coordinación de Factibilidades.**

##### **II.II. Subdirección de Gestión y Evaluación.**

II.II.I Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana.

II.II.II. Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad.

II.II.III. Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna.

##### **II.III. Coordinación de Informática y Sistemas.**

II.III.I Departamento de Soporte Técnico y Desarrollo de Sistemas de la Información y Comunicación.

#### **III. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:**

III.I. Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera.

III.I.I. Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.

III.II. Departamento de Obra.

61

III.III. Departamento de Investigación.

III.IV. Departamento de Sustanciación.

III.V. Departamento de Resolución.

#### **IV. DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN:**

##### **IV.I. Subdirección Jurídica;**

IV.I.I. Departamento Jurídico Consultivo.

IV.I.II. Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos.

##### **IV.II. Subdirección de Fiscalización.**

IV. II.I Departamento de Verificación, Administrativa y Ejecución Fiscal

#### **V. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

##### **V.I. Subdirección de Recursos Humanos;**

V.I.I. Departamento de Nómina.

##### **V.II. Subdirección de Administración;**

V.II.I. Departamento de Recursos Materiales.

V.II.II. Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.

##### **V.III. Subdirección de Finanzas.**

V.III.I. Departamento de Contabilidad.

V.III.II. Departamento de Presupuestos.

#### **VI. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN:**

##### **VI.I. Subdirección de Planeación.**

VI.I.I. Departamento de Estudios y Proyectos;

VI.I.II. Departamento de Planes y Programas;

##### **VI.II. Subdirección de Operación.**

VI.II.I. Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas.

VI.II.II. Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.

VI.II.III. Departamento de Producción y Electromecánica.

##### **VI.III. Subdirección de Construcción.**

VI.III.I. Departamento de Precios Unitarios.

62

VI.III.II. Departamento de Supervisión de Obra

## **VII. DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN:**

### **VII.I. Subdirección Comercial:**

VII.I.I. Departamento de Micro medición e Inspección.

VII.I.II. Departamento de Rezago.

VII.I.III. Departamento de Descarga de Aguas Residuales.

### **VII.II. Subdirección de Atención a Usuarios.**

VII.II.I. Departamento de Análisis de Ingresos.

VII.II.II. Departamento de Atención a Usuarios y Certificación.

Además, se auxiliarán de las unidades administrativas subalternas necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones de acuerdo con la estructura orgánica y presupuesto autorizados y tendrán la responsabilidad de realizar las diligencias y labores que les instruyan sus superiores jerárquicos de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

63

## **V. OBJETIVO GENERAL.**

El presente manual es un instrumento técnico-administrativo que proporciona la información necesaria para dar a conocer la forma de organización interna del Organismo, los objetivos, funciones y niveles de responsabilidad con el fin de optimizar la eficiencia respecto a la organización y las funciones de cada una de sus Direcciones, Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y Unidades.

Agua y Saneamiento de Toluca, tiene por objetivo general el establecido en su Política de Calidad, “Proporcionar servicios eficientes y oportunos en materia de agua potable, drenaje y saneamiento a los usuarios de Agua y Saneamiento de Toluca, siendo promotor de la sostenibilidad del recurso hídrico; basado en una administración sustentada en la legalidad dando cumplimiento al estándar internacional, transparencia, mejora continua y sentido humano”.

Apoyándose para ello en los siguientes

### **Objetivos Estratégicos.**

1. Mejorar el suministro de agua en cobertura y continuidad de forma asequible e incluyente.
2. Manejar de manera sustentable e integral el agua para su preservación en el acuífero.
3. Ampliar la cobertura de saneamiento, su eficiencia y reúso del agua residual tratada.

#### 4. Lograr la autosuficiencia financiera del Agua y Saneamiento de Toluca.

##### **Misión.**

Proporcionar bienestar a la ciudadanía, preservando el agua para siempre otorgando la prestación de los servicios relacionados al agua potable, drenaje y saneamiento, con actitud de servicio y compromiso hacia los usuarios, bajo esquemas de sustentabilidad, eficacia, transparencia e innovación.

##### **Visión.**

Ser un Organismo operador profesional y especializado que genere confianza en la ciudadanía y asegure el abasto de agua, con una organización y esquemas de manejo regional e integral del recurso hídrico que conlleve a lograr un trabajo de excelencia y sea referente para otras dependencias similares.

##### **Valores.**

- Compromiso
- Honestidad
- Profesionalismo
- Responsabilidad Actitud de servicio
- Cuidado del Medio Ambiente

64

## **VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### **200C10000 AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

200C1A000 DIRECCIÓN GENERAL

200C11000 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN

200C12000 DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN

200C13000 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

200C15000 DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

200C16000 SECRETARÍA TÉCNICA

200C17000 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

65

#### **Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas.**

- Funciones Genéricas de las Direcciones, Secretaría de Vinculación y Acuerdos, Secretaria Técnica y Órgano Interno de Control;
- Funciones Genéricas de las Subdirecciones; y
- Funciones Genéricas de los Departamentos, Coordinaciones y Unidades.



## **Objetivo y Funciones de las Unidades Administrativas**

### **Funciones Genéricas de las Direcciones, Secretaría de Vinculación y Acuerdos, Secretaría Técnica y Órgano Interno de Control**

1. Dirigir las funciones que le corresponden a cada unidad administrativa a su cargo a fin de que se cumplan los Objetivos establecidos;
2. Coordinar y dirigir las actividades del personal adscrito a la unidad administrativa a su cargo;
3. Controlar y proporcionar información para la realización de auditorías internas y externas;
4. Proporcionar la información que obra en sus archivos que soliciten las diferentes unidades administrativas del Organismo para el desarrollo de sus funciones o actividades;
5. Solicitar a las diferentes unidades administrativas la información necesaria para el cumplimiento de sus Funciones;
6. Expedir las constancias que les sean solicitadas con relación a los asuntos de su competencia y de las unidades administrativas a su cargo;
7. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las atribuciones de su unidad administrativa y aquellos que le corresponda por delegación o suplencia;
8. Llevar el control de los archivos físicos y digitales correspondientes a su unidad administrativa;
9. Validar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
10. Atender, canalizar y dar respuesta a las solicitudes recibidas y turnadas a esta unidad administrativa;
11. Participar o realizar la comisión correspondiente para atender las reuniones, comités, órganos colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o a las que sea convocada esta unidad administrativa;
12. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades;
13. Elaborar y gestionar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de su unidad administrativa con base en los lineamientos normativos aplicables;
14. Controlar, dirigir, analizar y supervisar la modificación de los procesos y/o actualización de los trámites y servicios a su cargo con la finalidad de simplificarlos;
15. Asegurar y remitir la integración de la información necesaria para el cálculo de sus indicadores de desempeño;
16. Elaborar propuestas de mejora de la operación de la unidad administrativa a su cargo;
17. Participar en las actividades que requiera el Sistema de Gestión de Calidad para su funcionamiento, así como en la implementación de los planes de mejora y mejores prácticas;
18. Coordinar las estrategias y acciones para la ejecución del Presupuesto Basado en Resultados;
19. Proponer la contratación de personal para el cumplimiento de sus fines;
20. Evaluar el desempeño del personal adscrito a su unidad administrativa;

66

21. Proteger los datos personales en términos de las disposiciones aplicables, que recaben en ejercicio de sus funciones;
22. Asegurar que en la realización de las actividades de su unidad administrativa se incorpore la perspectiva de género; y
23. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables a las unidades administrativas de su competencia, y las que le asigne la Dirección General informando sobre su cumplimiento.

## **Funciones Genéricas de las Subdirecciones**

1. Dar seguimiento a los programas de trabajo que se determinen en conjunto con la Dirección de la unidad administrativa, vigilando y evaluando el cumplimiento de los mismos;
2. Coordinar y supervisar las funciones que le correspondan a cada unidad administrativa a su cargo a fin de que se cumpla cada uno de los objetivos;
3. Coordinar y dirigir las actividades del personal adscrito a la unidad administrativa a su cargo a fin de realizar las actividades;
4. Revisar y proporcionar información para la realización de auditorías internas y externas;
5. Atender, canalizar y dar respuesta a las solicitudes recibidas y turnadas a su unidad administrativa;
6. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las atribuciones de la unidad administrativa a su cargo o aquellos que le corresponda por delegación o suplencia;
7. Participar o realizar la comisión correspondiente para atender las reuniones, comités, órganos colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o a las que sea convocada su unidad administrativa;
8. Programar y gestionar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de su unidad administrativa;
9. Elaborar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de la unidad administrativa a su cargo con base en los lineamientos normativos aplicables;
10. Coordinar la elaboración de la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
11. Controlar, analizar y supervisar la modificación de los procesos y/o actualización de los trámites y servicios a su cargo con la finalidad de simplificarlos;
12. Participar en las actividades que requiera el Sistema de Gestión de Calidad para su funcionamiento, así como en la implementación de los planes de mejora y mejores prácticas;
13. Coordinar la integración de la información necesaria para el cálculo de sus indicadores de desempeño;
14. Coordinar las estrategias y acciones para la ejecución del Presupuesto Basado en Resultados;
15. Proporcionar la información que obra en sus archivos que soliciten las diferentes unidades administrativas del Organismo para el desarrollo de sus Funciones o actividades;

16. Evaluar el desempeño del personal adscrito a su unidad administrativa;
17. Proteger los datos personales en términos de las disposiciones aplicables, que recaben en ejercicio de sus funciones;
18. Asegurar que en la realización de las actividades de su unidad administrativa se incorpore la perspectiva de género; y
19. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables a las unidades administrativas de su competencia y las que le asigne su superior jerárquico;

### **Funciones Genéricas de las Coordinaciones, Departamentos y Unidades**

1. Dirigir las funciones que le corresponden a la unidad administrativa a su cargo a fin de que se cumplan los objetivos establecidos;
2. Coordinar, dirigir y supervisar las actividades del personal adscrito a su unidad administrativa;
3. Comisionar al personal adscrito a la unidad administrativa, para que auxilien en las etapas de los procedimientos de su competencia;
4. Proporcionar información para la realización de auditorías internas y externas;
5. Atender, canalizar y dar respuesta a las solicitudes recibidas y turnadas a su unidad administrativa;
6. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las atribuciones de la unidad administrativa a su cargo o aquellos que le corresponda por delegación o suplencia;
7. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
8. Participar o realizar la comisión correspondiente para atender las reuniones, comités, órganos colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o a las que sea convocada su unidad administrativa;
9. Programar y gestionar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades;
10. Elaborar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de esta unidad administrativa con base en los lineamientos normativos aplicables;
11. Proponer la modificación de los procesos y/o actualización de los trámites y servicios a su cargo con la finalidad de simplificarlos;
12. Participar en las actividades que requiera el Sistema de Gestión de Calidad para su funcionamiento, así como en la implementación de los planes de mejora y mejores prácticas;
13. Integrar la información necesaria para el cálculo de sus indicadores de desempeño y el cálculo de los mismos;
14. Establecer las estrategias y acciones para la ejecución del Presupuesto Basado en Resultados;
15. Proporcionar la información que obra en sus archivos que soliciten las diferentes unidades administrativas del Organismo para el desarrollo de sus funciones o actividades;

68

16. Proteger los datos personales en términos de las disposiciones aplicables, que recaben en ejercicio de sus funciones;
17. Asegurar que en la realización de las actividades de su unidad administrativa se incorpore la perspectiva de género; y
18. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables a la unidad administrativa de su competencia y las que le asigne su superior jerárquico e informando sobre su cumplimiento.

## **Consejo Directivo**

### **Objetivo:**

Organizar y tomar a su cargo la administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, dentro de los límites de su circunscripción territorial, involucrando a los distintos sectores sociales y al Gobierno del Municipio de Toluca en la toma de decisiones relevantes que afecten la planeación, operación y patrimonio del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

69

### **Funciones:**

1. Dictar las normas generales y establecer los criterios y políticas que deban orientar las actividades del Organismo;
2. Conocer y en su caso aprobar los Estados Financieros y los balances anuales, así como los informes generales y especiales que deberá presentar el Director General;
3. Aprobar los programas de trabajo y sus presupuestos;
4. Resolver sobre los asuntos que someta a su consideración el Director General, que no sea de su competencia decidir;
5. Analizar, aprobar y supervisar el ejercicio de los créditos o financiamiento que obtenga, así como su contratación;
6. Aprobar el Reglamento Interior de Organismo;
7. Aprobar los manuales necesarios para el funcionamiento del Organismo;
8. Aprobar el Inventario General de bienes que constituyan el Patrimonio del Organismo;
9. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

## **Dirección General**

### **Objetivo:**

Dirigir y coordinar las estrategias y medios necesarios, que permitan proporcionar a la población del Municipio de Toluca, los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, verificando que reúnan las condiciones de seguridad, higiene y funcionalidad adecuadas; así como su apego a las disposiciones fiscales, administrativas y legales correspondientes.

### **Funciones:**

1. Establecer y vigilar el cumplimiento de las políticas, normas, sistemas y procedimientos que regulen el funcionamiento del Organismo;
2. Dirigir y coordinar la operación del Organismo con el apoyo de las unidades administrativas;
3. Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Consejo Directivo, dictando las medidas necesarias para su cumplimiento;
4. Proponer al Consejo Directivo las medidas adecuadas para el mejor funcionamiento del Organismo, incluido el Sistema de Gestión de la Calidad;
5. Someter a la aprobación del Consejo Directivo, el presupuesto anual de ingresos y egresos del Organismo, así como los programas de trabajo, la plantilla de personal, el tabulador de sueldos y las gratificaciones;
6. Formalizar convenios de coordinación con otros organismos operadores de agua y saneamiento, dependencias y entidades de las administraciones públicas Federal, Estatal y Municipal y con personas de los sectores social y privado para la resolución de asuntos de interés común;
7. Someter al Consejo Directivo para su aprobación, la propuesta de cuotas, tarifas o programas de condonaciones, bonificaciones y estímulos fiscales para el cobro de los servicios públicos que presta el Organismo y demás necesarias para el cumplimiento de su objeto.
8. Someter a la aprobación del Consejo Directivo las transferencias de las partidas presupuestales necesarias para la realización oportuna de los programas del Organismo, de acuerdo a la normatividad aplicable;
9. Someter a la aprobación del Consejo Directivo las misceláneas fiscales para apoyo en el cumplimiento de las obligaciones de los habitantes del municipio;
10. Celebrar los contratos de obra pública, de compra de bienes y prestación de servicios que requiera el Organismo para su funcionamiento, cuando no haya acuerdo delegatorio de funciones;
11. Establecer las estrategias que permitan proporcionar a la población los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como proponer alternativas de solución para la población que carezca de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado;
12. Coordinar la operación de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento en condiciones de seguridad, higiene, calidad y funcionalidad adecuadas;
13. Presentar mensualmente los estados financieros, balances, informes generales y especiales, que permitan conocer la situación financiera, operativa y administrativa del Organismo;

70

14. Presentar ante el Consejo Directivo, la cuenta pública anual, el informe general de las actividades realizadas por el Organismo y fungir como Secretario Técnico en sus sesiones;
15. Autorizar la cuenta pública anual, así como los informes mensuales, que se presentan ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
16. Presidir el Comité Interno de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma;
17. Emitir los dictámenes de factibilidad de servicios para conjuntos urbanos, subdivisiones y condominios, que le someta la Dirección de Planeación;
18. Emitir los permisos para la distribución de agua potable en pipas y/o renovación de éstos, de acuerdo con la normatividad aplicable;
19. Promover ante agrupaciones sociales y particulares, la cooperación necesaria para la planeación, construcción, conservación, operación y mantenimiento de las obras de agua potable, drenaje, tratamiento y reúso de aguas residuales tratadas;
20. Emitir las resoluciones derivadas de los procedimientos administrativos sancionadores y los recursos administrativos de inconformidad, de acuerdo con la normatividad aplicable;
21. Nombrar y remover a los servidores públicos para el mejor funcionamiento del Organismo;
22. Someter para su aprobación ante el Consejo Directivo, los manuales y reglamentos que sean necesarios para la operación del Organismo;
23. Remitir el registro de descargas de aguas residuales no domésticas y su reporte a la autoridad correspondiente; y
24. Certificar previo cotejo con el original los documentos emitidos por el Consejo Directivo;

71

## **200C1A100 Secretaría de Vinculación y Acuerdos.**

### **Objetivo.**



Auxiliar directamente a la Dirección General, en el cumplimiento de sus funciones; coordina y organiza la agenda y audiencias del director, así como la relación cotidiana con los distintos sectores e instituciones.

### **Funciones:**

1. Organizar y controlar la audiencia pública, correspondencia, agenda y archivo de la dirección general.
2. Ser enlace informativo entre el director general y las unidades administrativas para la organización de audiencias, reuniones o diálogos.
3. Convocar a reuniones al personal del Organismo cuando el director general lo disponga llevar un registro de audiencias otorgadas por el director general, así como seguimiento de acuerdos.
4. Llevar un registro de audiencias otorgadas por el director general, así como seguimiento de acuerdos para la elaboración del informe.
5. Informar lo relacionado a congresos, foros y eventos de competencia del Organismo con la finalidad de que asista el director general o el área que él considere.
6. Elaborar el directorio telefónico oficial y realizar las acciones correspondientes para su implementación.
7. Elaborar el informe mensual de actividades de la dirección general.
8. Coordinar y conducir las giras y reuniones de trabajo de la Dirección General.
9. Responsabilizarse de los asuntos relacionados con el archivo oficial, el control de los expedientes generados, equipos de cómputo, mobiliario y análogos de la dirección general.
10. Atender por sí mismo o a través de su enlace, los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
11. Las demás que las disposiciones legales y administrativas que le confieran o que le encomiende el director general.

72

## **200C1A200 Coordinación de Cultura del Agua.**

### **Objetivo.**

Promover y fomentar una cultura de uso responsable y sostenible del agua en la sociedad, a través de actividades educativas, campañas de concientización, y colaboración interinstitucional, fomentando la participación ciudadana en su conservación.

### **Funciones:**

1. Supervisar el correcto desarrollo de los programas y actividades de fomento a la Cultura de Agua.
2. Generar estrategias para informar a la población sobre la escasez del agua, los costos de proveerla, su uso responsable, su valor económico, sanitario, social y ambiental.
3. Difundir a la población recomendaciones para el cuidado del agua y la importancia del pago del servicio.
4. Coordinar la organización y ejecución de eventos, pláticas, conferencias y talleres, en las escuelas, empresas y colonias.
5. Colaborar con las unidades administrativas del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.
6. Dar seguimiento a trámites y solicitudes de la Coordinación.
7. Administrar el archivo y controlar la correspondencia oficial.
8. Planear pláticas, conferencias y talleres enfocados en la cultura de agua.
9. Promover la participación activa del público y fomentar la educación ambiental.
10. Elaborar material didáctico y coordinar actividades educativas.
11. Desarrollar campañas sobre el cuidado de zonas acuíferas y verdes pertenecientes al Municipio de Toluca.
12. Establecer la cobertura fotográfica y videográfica de pláticas, conferencias y talleres.
13. Administrar y elegir el material audiovisual para difusión y archivo institucional.
14. Apoyar en la creación de contenido visual para campañas de concientización.
15. Supervisar el montaje, recursos técnicos y necesidades operativas.
16. Asegurar la disponibilidad de materiales y espacios requeridos para cada actividad.
17. Revisar los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.

73

### **200C1A300 Coordinación de Comunicación Social.**

#### **Objetivo.**

Desarrollar, autorizar y coordinar la operación de sistemas eficientes de comunicación entre el Organismo y la población del Municipio de Toluca, para la eficaz y oportuna difusión de las obras y acciones que realiza el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca AyST, a través de los diferentes medios de comunicación impresos y electrónicos aprovechando la tecnología de la información y la comunicación con el fin de informar al mayor número de habitantes.

### **Funciones:**

1. Planear, dirigir, operar y evaluar el sistema de comunicación entre áreas administrativas del Organismo.
2. Establecer un plan de medios o de inversión publicitaria, con el propósito de difundir de manera rentable y eficaz las campañas masivas que lleve a cabo el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca;
3. Generar y supervisar el desarrollo, mantenimiento y actualización de información en el portal web en materia de transparencia, trámites, servicios y programas, difundiendo las obras, programas y acciones que lleva a cabo el Organismo;
4. Realizar la difusión al interior del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca las políticas, reglamentos y manuales de interés común para los servidores públicos del Organismo;
5. Canalizar a las áreas correspondientes las demandas ciudadanas que se reporten a través de la prensa, redes sociales, televisión, radio o cualquier otro medio de comunicación y dar respuesta de las acciones de solución;
6. Dirigir, coordinar, controlar y supervisar de manera permanente el proceso de recopilación y procesamiento de la información que se genere a través de los medios impresos y electrónicos;
7. Generar, sistematizar y difundir información a la población de Toluca y sus comunidades sobre las diversas actividades o acciones que realiza el Presidente Municipal, Director General del Organismo y las diversas áreas administrativas del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca;
8. Convocar, organizar y dirigir las conferencias de prensa, con la finalidad de abordar temáticas correspondientes a las actividades y hechos más importantes del Organismo;
9. Elaborar, proponer e implementar acciones que permitan mantener en adecuadas condiciones el sistema de comunicación social;
10. Desarrollar, implementar y supervisar los instrumentos a través de los cuales se publique la información relativa al desarrollo de las acciones realizadas por el Organismo;
11. Formular, difundir y supervisar el cumplimiento del Manual de Imagen Institucional dentro de las áreas administrativas del Organismo;
12. Vinculación con gobierno municipal, estatal y federal;
13. Atender por sí mismo o a través de su enlace, los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligado.

74

## **200C1A200 Coordinación de Atención al Derecho Humano del Agua.**

### **Objetivo.**

Gestionar las acciones necesarias entre las áreas administrativas del Organismo, para dar cumplimiento a las disposiciones legales y técnicas en materia del Derecho Humano al Agua, a

fin de garantizar el acceso universal, equitativo y sostenible al agua potable y saneamiento para toda la población.

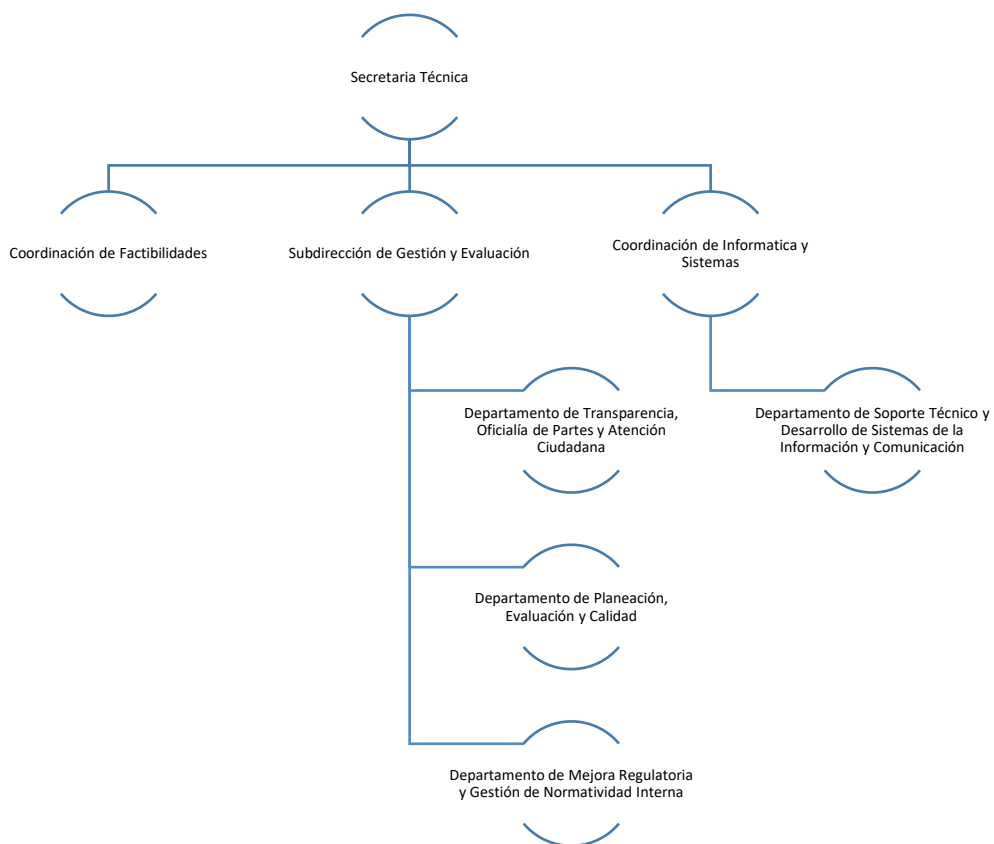
### **Funciones:**

1. Implementar los mecanismos de vinculación para promover, defender, respetar, proteger y garantizar el Derecho Humano al Agua en el ámbito territorial de municipio de Toluca.
2. Coordinar acciones con las áreas internas del Organismo a efecto de cumplir con lo dispuesto en la normatividad sobre el Derecho Humano al Agua.
3. Asesorar y apoyar técnicamente en coordinación con las áreas internas del Organismo, en asuntos de su competencia, a las personas que lo soliciten, así como a instituciones y municipios respecto de temas vinculados con el Derecho Humano al Agua.
4. En coordinación con el área de Comunicación Social, incentivar y difundir todos los temas relativos al Derecho Humano al Agua a través de acciones, eventos y programas.
5. Promover e implementar acciones en materia al Derecho Humano al Agua en coordinación con los diferentes sectores de la sociedad.
6. Coordinarse técnica y administrativamente con los grupos organizados de usuarios y el Sistema Comunitario al Derecho Humano al Agua correspondiente en el Estado de México.
7. Diseñar mecanismos para promover la participación de los sectores social y privado, en el desarrollo y ejecución de acciones que propicien la prevención y conservación del Derecho Humano al Agua en el municipio.
8. Promover la celebración de convenios de coordinación y concertación entre el Organismo y otras dependencias de los tres ámbitos de gobierno, los grupos organizados de usuarios y los sectores social, público o privado para fomentar el Derecho Humano al Agua.
9. Coordinar la vinculación institucional para la creación y/o renovación, en su caso, del Consejo Municipal de Derecho Humano al Agua.
10. Atender las denuncias ciudadanas sobre asuntos relacionados con la protección y vinculación del agua en el municipio de Toluca, con apoyo de la Dirección Jurídica y Fiscalización, recibidas a través del Sistema Estatal de Atención a la Denuncia Ciudadana del Agua del Gobierno del Estado de México, de la Comisión Estatal de Derechos Humanos o por cualquier otro medio.

76

### **Secretaría Técnica.**

### **Organigrama.**



77

**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 y atribuciones precisadas en este Reglamento y en cualquier disposición legal conforme éste 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. 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, señalando de forma enunciativa, ante la Comisión Nacional del Agua, Comisión del Agua del Estado de México, Oficina Registral de Toluca, Catastro Municipal y demás relativos;
5. Requerir a las Unidades Administrativas el envío de la información que le competa, para dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades y solicitudes ciudadanas, pudiendo establecer el plazo necesario para estar en posibilidad de atenderlos en tiempo y forma;
6. Certificar previo cotejo con el original, la información y documentación que obre en la Unidad Administrativa a su cargo, así como los documentos emitidos por el Consejo Directivo;
7. Certificar previo cotejo con el original, la información, documentación y 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 de los acuerdos tomados;
9. Proporcionar en su caso atención 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. Proporcionar atención directa a las personas e instituciones, canalizando las peticiones a las diferentes Unidades Administrativas que integran el Organismo;
13. Participar en la planeación y organización de reuniones, juntas, eventos, conferencias y demás actos que convoque el Director General;
14. Emitir circulares de observancia para todas las Unidades Administrativas, con excepción de la Dirección General;
15. Instruir y validar la elaboración de las actas, acuerdos y demás documentos aprobados por el Consejo Directivo;

78



16. Apoyar en la preparación y desarrollo de las sesiones y reuniones de trabajo del Consejo Directivo;
17. Proporcionar asesoría a la administración pública municipal, así como a usuarios sobre asuntos de competencia del Director General;
18. Vigilar la correcta integración, elaboración y presentación de los programas anuales Federales y Estatales en materia de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento;
19. Conducir la implementación y ejecución de estándares internacionales para evaluar los servicios de agua y saneamiento, AquaRating y obtener las certificaciones;
20. Integrar e instalar el Comité de implementación de estándares internacionales para evaluar los servicios de agua y saneamiento, AquaRating;
21. 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
22. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

79

## **200C16300 Coordinación de Factibilidades.**

### **Objetivo.**

Dirigir y coordinar la revisión de planes, proyectos y obras necesarias para dotar de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el Municipio, para nuevos desarrollos inmobiliarios, ampliaciones e incorporaciones, en apego a la normatividad en la materia.

### **Funciones.**

1. Brindar atención a los usuarios, ofreciendo la información necesaria para que ingresen su solicitud y reciban el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje.
2. Revisar los expedientes vinculados con solicitudes de Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje.
3. Solicitar a las áreas operativas del organismo la opinión técnica con el fin de disponer de los elementos necesarios para emitir el Dictamen de Factibilidad de los Servicios de Agua Potable, Drenaje Sanitario y Pluvial.
4. Formular los conceptos para solicitar a la Dirección de Comercialización la emisión del estado de cuenta y así poder elaborar las liquidaciones para la Factibilidad de los Servicios de Agua Potable y Drenaje.
5. Elaborar el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje que cumplan con los requisitos.
6. Dar seguimiento en conjunto con las áreas correspondientes a los convenios y/o acuerdos que se hayan generado del trámite de Factibilidad de Servicios de Agua Potable.
7. Mantener Organizados y actualizados los expedientes.

80

**200C16200 Subdirección de Gestión y Evaluación.**

**Objetivo.**

Es la encargada de fortalecer la operación del Organismo con eficacia y eficiencia, mediante el apoyo administrativo y monitoreo del cumplimiento de los distintos procesos internos, análisis de información, coadyuvando con la mejora regulatoria, y el derecho de petición ciudadana.

### **Funciones:**

1. Dar seguimiento al desarrollo del Programa Anual de Evaluación para concientizar al personal de la importancia e impacto de generar la información de manera oportuna y suficiente
2. Coordinar y supervisar en términos de las disposiciones aplicables, las acciones, medidas y procedimientos que coadyuven a asegurar una mayor eficacia en la gestión y atención de las solicitudes en materia de acceso a la información.
3. Supervisar y vigilar el cumplimiento del Programa Anual de Mejora Regulatoria.
4. Coordinar la elaboración y actualización del Manual de Organización y Procedimientos.
5. Utilizar, generar, recopilar, procesar y proporcionar la información en materia de planeación para el desarrollo de acuerdo a la competencia del Organismo.
6. Coadyuvar en la elaboración del presupuesto definitivo del ejercicio fiscal correspondiente, en concordancia con la estrategia contenida en el plan de desarrollo en la materia de su competencia.
7. Verificar que los programas y la asignación de recursos guarden relación con los objetivos, metas y prioridades del Plan de Desarrollo Municipal y el Programa Anua de Evaluación.
8. Vigilar que las actividades en materia de planeación de las áreas a las que están adscritas, se conduzcan conforme a los planes de desarrollo municipal y estatal y sus programas.
9. Elaborar, dirigir y supervisar el diseño de sistemas, métodos y procedimientos que contribuyan a mejorar la calidad en el funcionamiento de la Subdirección de Gestión y Evaluación, incluyendo la comunicación con otras áreas del Organismo.
10. Dirigir, promover, supervisar, coordinar y verificar que las funciones, acciones y procesos realizados por la Subdirección de Gestión y Evaluación, se lleven a cabo de conformidad con las leyes, reglamentos, manuales, normas y demás disposiciones legales vigentes aplicables.
11. Dirigir, desarrollar, promover, coordinar y supervisar la integración del trabajo en equipo en el ejercicio de las funciones asignadas, así como promover la capacitación y el desempeño del personal adscrito al área.
12. Programar, solicitar, controlar y proporcionar oportunamente el suministro de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las funciones de la Subdirección de Gestión y Evaluación.
13. Elaborar el presupuesto Anual de requerimientos de bienes y servicios de la Subdirección de Gestión y Evaluación, en coordinación con los lineamientos que emita la Dirección de Administración y Finanzas.
14. Generar, gestionar y entregar de manera eficaz, precisa, oportuna y confiable toda la información que la Secretaria Técnica le requiera.

81

15. Realizar y ejecutar aquellas funciones y acciones que le sean encomendadas por el Secretario Técnico, así como mantenerlo informado del desarrollo y cumplimiento de las mismas.
16. Participar en la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal, en el ámbito de competencia del Organismo.
17. Coadyuvar con las áreas del Organismo en la integración del anteproyecto, proyecto y presupuesto definitivo del Organismo.
18. Coadyuvar en la integración de la cuenta pública del Organismo.
19. Participar conjuntamente con las áreas correspondientes para determinar la procedencia o improcedencia de los dictámenes de reducción y actualización en materia programática de las distintas unidades Administrativas del Organismo.
20. Coadyuvar en el proceso de integración del Informe de Gobierno acerca de los temas claves de desarrollo competencia del Organismo.
21. Certificar las copias de la información, documentación y otros sistemas del Organismo que operen y que obren en la Subdirección y, Departamentos a su cargo;
22. 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.
23. Las demás que le confieran otras disposiciones legales aplicables o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

82

**200C16201 Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana.**

**Objetivo.**

Establecer, operar y administrar el Sistema de Control de Gestión para la recepción de peticiones que ingresan al Organismo mediante diversas vías; dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios y a la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios; así como atender las llamadas telefónicas de la ciudadanía y, en su caso, generar los reportes correspondientes.

### **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 los asuntos ingresados por el Sistema de Gestión Municipal;
5. Recibir, turnar, dar seguimiento y verificar la emisión de la respuesta a las peticiones ciudadanas ingresadas en Oficialía de Partes, registradas en el Sistema de Control de Gestión y Sistema de Oficios;
6. Identificar y en su caso proponer acciones de mejora para el funcionamiento de su Unidad Administrativa;
7. 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;
8. Elaborar informes respecto de las solicitudes atendidas y pendientes de atención al superior jerárquico, cuando así lo requiera;
9. Orientar a los ciudadanos respecto de los problemas recibidos, canalizándolos a la Unidad Administrativa competente;
10. 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;
11. 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;
12. 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;
13. Vigilar que las Unidades Administrativas den cumplimiento a sus obligaciones en materia de acceso a la información, Protección de Datos Personales, así como la publicación y actualización del Sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense;

14. Proporcionar los nombres de usuarios y contraseñas a los Servidores Públicos habilitados, para la operación de las plataformas aplicables en la materia;
15. 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;
16. Proponer, ejecutar y vigilar el cumplimiento de los lineamientos para el funcionamiento del Comité de Transparencia;
17. Elaborar y ejecutar el Programa de Protección de Datos Personales al interior del Sujeto Obligado.
18. 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 de instituciones de transparencia, protección de datos personales y acceso a la información pública, pudiendo establecer el plazo que estime necesario para estar en posibilidad de dar atención oportuna a los mismos; y
19. Recibir de forma telefónica y generar un número de folio de los reportes, de fugas de agua potable, drenaje y requerimientos de bacheo derivados de las reparaciones de fugas, falta de suministro de agua, filtraciones, inundaciones y encharcamientos en las diferentes colonias del territorio municipal, así como cualquier falla en el sistema hidráulico y sanitario o cualquier otro requerimiento competencia del Organismo;
20. Reportar las fugas emergentes al área competente;
21. Canalizar y dar seguimiento a los reportes diarios con el fin de brindar la atención debida; y,
22. Elaborar un informe mensual sobre las anomalías presentadas y relación de reportes recibidos y atendidos.

84

## **200C16202 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 con las áreas coordinadoras del presupuesto y fiscalización para verificar que la asignación y ejercicio de los recursos se lleve 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; Integrar los avances trimestrales de metas e indicadores del Programa Anual;
5. 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; Analizar y determinar la procedencia o improcedencia de los dictámenes de reconducción y actualización en materia programática de las distintas Unidades Administrativas del Organismo;
6. Asesorar a los servidores públicos del Organismo en materia de planeación, programación y evaluación; Efectuar acciones que impulsen el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Organismo;
7. Promover propuestas de mejora a los lineamientos de planeación, programación, presupuesto, control y evaluación emitidos por el Gobierno del Estado de México;
8. Atender los pliegos de observaciones y/o recomendaciones que emita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México en materia programática;
9. Coadyuvar en el proceso de integración del Informe de Gobierno acerca de los temas claves de desarrollo competencia del Organismo;
10. 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;
11. Recopilar, integrar, analizar, generar y custodiar información estadística generada por las distintas áreas del Organismo; participar en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo; promover la certificación del Organismo de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales y con las Normas Oficiales Mexicanas;
12. Coadyuvar en el fomento al desarrollo institucional del Organismo;
13. Promover la implementación y operación del sistema de gestión de calidad, mediante la difusión de la Norma ISO 9001:2015;
14. Establecer de manera conjunta con las diferentes Unidades Administrativas del Organismo los procedimientos de calidad y promover su adecuada aplicación;
15. Integrar el Manual de gestión;

85



16. Vigilar y asesorar al Comité conformado con motivo de la certificación de estándares internacionales para evaluar los servicios de agua y saneamiento, AquaRating;
17. Programar y llevar a cabo evaluaciones internas y/o externas de calidad.

## **200C16203 Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna**

### **Objetivo.**

Coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria, fomentar y gestionar las acciones necesarias para el desarrollo, 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 quejas 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, actualizar y difundir 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. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

87

## 200C16100 Coordinación de Informática y Sistemas

### Objetivo.

Contar con la infraestructura tecnológica y sistemas de información, suficiente y en óptimas condiciones para el correcto funcionamiento de las unidades administrativas del Organismo, procurando además la seguridad informática y la innovación tecnológica a fin de contar con productos y servicios eficientes y de vanguardia.

### Funciones.

1. Gestionar y supervisar los proyectos informáticos inscritos en el Presupuesto Basado en Resultados Municipal y aquellos emergentes derivados de requerimientos tanto internos como externos, definiendo el alcance de estos en coordinación con las Unidades Administrativas, así como determinando su viabilidad técnica y solicitando los recursos necesarios para esta Coordinación y/o realizando las cotizaciones necesarias;
2. Elaborar y supervisar la actualización del portafolio de proyectos informáticos, así como realizar el seguimiento periódico de la ejecución de éstos, a fin de informar a las instancias correspondientes los avances y sugerir las acciones correctivas de ser el caso;
3. Coordinar la Formulación del Plan de Seguridad de la Información y del Plan de Continuidad de Operaciones, así como supervisar la implementación de las políticas, procedimientos y recomendaciones asociadas a la seguridad de la información y riesgos en tecnologías de la información.
4. Gestionar los insumos para contribuir al correcto funcionamiento de los Sistemas de Información del Organismo, señalando enunciativamente el Sistema de Gestión Comercial, Intranet, Portal Web, Recursos Humanos, y demás Sistemas de Información, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
5. Llevar el registro y control de cambios de acceso a funciones, de acuerdo con los perfiles existentes en los diferentes Sistemas de Información que tienen atribuidas cada Unidad Administrativa, previa solicitud escrita.
6. Coordinar en conjunto con la Dirección de Comercialización, la revisión y el mantenimiento del Catálogo de Perfiles de acceso al Sistema de Gestión Comercial, de manera trimestral y de acuerdo con las necesidades de dicha Unidad Administrativa.
7. Participar en los procesos de selección y adquisición de bienes y/o servicios relativos a proyectos de Tecnologías de Información; así como dar seguimiento y priorizando la innovación de los mismos.
8. Emitir dictámenes técnicos sobre el funcionamiento y rendimiento de bienes, sistemas o servicios informáticos adquiridos por el Organismo.
9. Desarrollar soluciones innovadoras que conduzcan al establecimiento y optimización de trámites y servicios digitales;

88

10. Observar la aplicación de criterios, normas y procedimientos relativos al uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías de la información y comunicación, determinados en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios;

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

### **Objetivo.**

Mantener, optimizar y desarrollar herramientas tecnológicas para garantizar la operatividad y eficiencia de los sistemas informáticos del Organismo.

### **Funciones:**

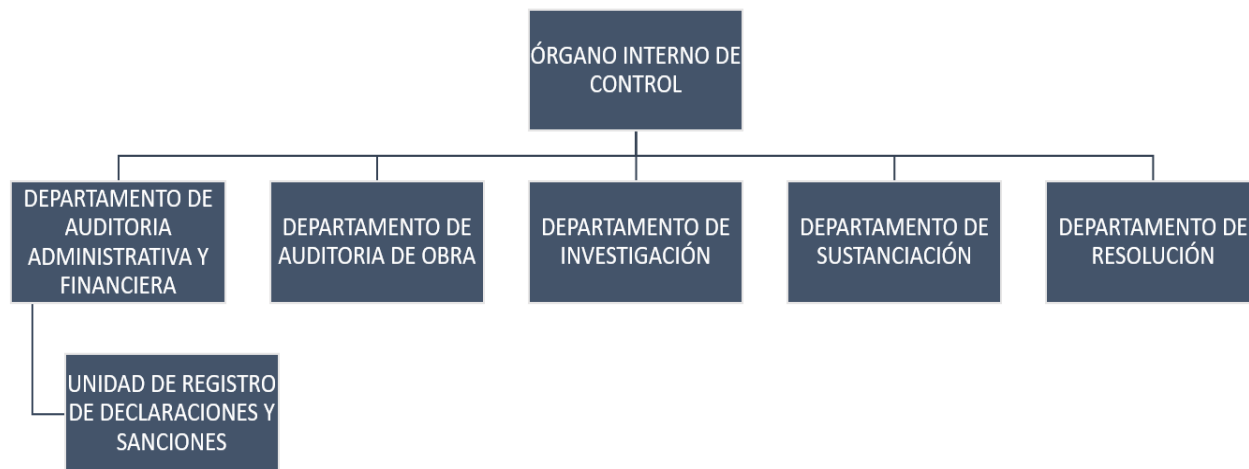
1. Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo a la infraestructura tecnológica, señalando de manera enunciativa servidores, equipos de comunicación, torres de comunicación cámaras de vigilancia y demás relacionados;
2. Brindar soporte técnico y/o mantenimiento al hardware, software y comunicación en la red del equipo, accesorios informáticos y de comunicación, a las áreas administrativas del Organismo;
3. Establecer y difundir las políticas informáticas en el buen uso de equipo y sistemas informáticos;
4. Elaborar y proponer el Plan de Renovación Tecnológica, señalando de manera enunciativa servidores, dispositivos de comunicación, servicios y demás relacionados;
5. Identificar y dar soporte a los sistemas críticos, entendiéndose como tales el Sistema de Gestión Comercial, Portal Web, Portal de Pagos, Intranet, Internet, Telefonía y demás Sistemas de Información para asegurar su debida operación;
6. Administrar y controlar el acceso al Centro de Datos también denominado SITE, así como de gestionar los insumos y/o servicios necesarios para garantizar su correcto funcionamiento;
7. Dictaminar sobre la baja de los Bienes Informáticos del Organismo;
8. Elaborar y actualizar el inventario técnico de software, así como de dispositivos informáticos, señalando de manera enunciativa servidores, equipos de escritorio, laptops, equipos de comunicación y demás relacionados;
9. Llevar a cabo las actividades de mantenimiento y actualización de los Sistemas de Información, previa solicitud y/o autorización por escrito por parte de las Unidades Administrativas correspondientes;
10. Auxiliar a la Coordinación 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 y priorizando la innovación de los mismos;
11. Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas en el uso de los sistemas de información, previa solicitud por escrito;
12. 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;
13. Validar y proponer en conjunto con la Coordinación Informática y Sistemas al Secretario Técnico el Plan de Renovación Tecnológica, priorizando la innovación;

90

14. Administrar las cuentas de correo electrónico;
15. Diseñar y ejecutar el Programa Anual de Capacitación en materia informática;
16. Fomentar y gestionar en conjunto con la Coordinación de Informática y las Unidades Administrativas que correspondan, el desarrollo y la actualización de los documentos, expedientes, firmas, identidad, sellos electrónicos y demás herramientas tecnológicas a las que hace referencia la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
17. Las demás que le confieran otras disposiciones legales aplicables, o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

## Órgano Interno de Control.

### Organigrama.



92



## **200C17000 Órgano Interno de Control.**

### **Objetivo:**

Ejecutar 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 Auditorias, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control tendientes a verificar que las unidades administrativas del Organismo den observancia a la normatividad 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 Auditorias, 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 aplicables;
8. Verificar y supervisar que los informes requeridos por el del 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. Coadyuvar 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 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 recepción de obra pública ejecutada por el Organismo, verificando su cumplimiento de acuerdo con 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;

93

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 del Órgano Interno de Control para fungir como representantes en dichos actos;
17. Recibir, iniciar, coordinar, atender e investigar, las actuaciones de oficio, denuncias y las que se deriven de auditorías, que se formulen por los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas de las y los servidores públicos del Organismo, o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
18. Acordar con las áreas la emisión de los acuerdos de conclusión y archivo, cuando no se cuenten con los elementos de prueba para acreditar la comisión de alguna falta administrativa, o en su caso determinar la no imposición de alguna sanción a las o los servidores públicos del Organismo;
19. Recibir, registrar, atender y determinar las inconformidades derivadas de los procesos adquisitivos y de contratación, convocados por el del Organismo;
20. Recibir los recursos interpuestos por alguna de las partes que intervienen en el procedimiento administrativo y dar seguimiento respecto del auto recurrido, dictado por la autoridad competente, notificando a los involucrados;
21. Supervisar y vigilar la ejecución de obras y acciones, conjuntamente con las y los Contralores Sociales;
22. Verificar 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;
23. Coordinar, supervisar y promover asesorías a las personas servidoras públicas adscritas a este Organismo, relativo a la presentación de su declaración patrimonial y de intereses;
24. Solicitar la inclusión en los registros correspondientes de los Contratistas y/o Proveedores Objetados, en apego a la normatividad aplicable;
25. 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 del este del Órgano Interno de Control para participar en dichas actividades;
26. Certificar información, documentación y otros sistemas del Organismo, que operen y que emanen de la Unidad Administrativa a su cargo;
27. Autorizar el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control;
28. Formular denuncias ante la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, o en su caso, ante el homólogo en el ámbito federal, cuando se advierta la presunta comisión de delitos y coadyuvar en el procedimiento penal respectivo;
29. Vigilar que se dé cumplimiento por sí mismo o a través de su enlace, los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y
30. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

## **200C17100 Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera.**

### **Objetivo:**

Vigilar que el ejercicio de los recursos financieros, humanos y materiales, así como la programación y presupuestación, se realice 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 y acciones de control.

### **Funciones:**

1. Integrar la elaboración del Programa Anual de Control y Evaluación del Órgano Interno de Control, conforme a las políticas, normas, lineamientos, procedimientos y demás disposiciones que al efecto se establezcan y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
2. Ejecutar el Programa Anual de Control y Evaluación autorizado, conforme a las políticas, normas, lineamientos, procedimientos y demás disposiciones que al efecto se establezcan;
3. Integrar y atender el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
4. Analizar las acciones y procedimientos para realizar las auditorías y acciones de control y evaluación que ordene el Titular del Órgano Interno de Control, así como emitir el informe correspondiente y comunicar su resultado al Titular del Órgano Interno de Control y a los responsables de las unidades administrativas auditadas;
5. Verificar la solventación y cumplimiento de las observaciones y acciones de mejora derivadas de las mismas;
6. Solicitar las unidades administrativas del organismo a través de auditorías y acciones de control y evaluación, la información, documentación y su colaboración para el cumplimiento de sus facultades;
7. Examinar que las unidades administrativas del Organismo atiendan la aplicación oportuna de las medidas correctivas y recomendaciones derivadas de las observaciones o hallazgos, que se deriven de las auditorías o acciones de control y evaluación practicadas, por sí o por las diferentes instancias externas de fiscalización;
8. Vigilar que las unidades administrativas del Organismo se apeguen a las disposiciones jurídicas aplicables en la que sustentan su actuación, a través de las auditorías y acciones de control y evaluación;
9. Proponer, examinar y vigilar la implementación de acciones para el fortalecimiento de los mecanismos de control de la gestión de las unidades administrativas del Organismo el cumplimiento de planes, programas, objetivos y metas, así como la mejora continua de los procesos y servicios públicos;

95

10. Enviar al Departamento de Investigación el expediente relativo a las auditorías y a las acciones de control y evaluación, realizadas a las unidades administrativas del Organismo, de los cuales se advierta la existencia de presuntas faltas administrativas, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
11. Suplir a la persona Titular del Órgano Interno de Control, en los procesos de entrega y recepción de las unidades administrativas del organismo, cuando así se lo instruya, verificando su apego a la normatividad correspondiente, y
12. Compilar la elaboración, recopilación, integración, análisis y generación de la información programática presupuestal del Órgano Interno de Control y sus Unidades Administrativas.
13. Verificar el ejercicio del gasto y comprobar su apego a los principios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, que establece la normatividad aplicable.
14. Participar cuando así lo determine el Titular del Órgano Interno de Control, a las sesiones de los comités, comisiones o grupos de trabajo que requieran su intervención;
15. Programar la participación en los actos de entrega-recepción de las o los titulares o encargados del despacho de las dependencias; de las o los servidores públicos sujetos al procedimiento que por la naturaleza e importancia de sus funciones le sea requerida.
16. Revisar reportes, informes, estudios, opiniones, notas informativas, estadísticas y demás documentos que solicite el Titular del Órgano Interno de Control, derivados de los actos de fiscalización.
17. Revisar los informes de Auditoría e Inspección y someterlos a aprobación del Titular del Órgano Interno de Control;
18. Comunicar a las Unidades Administrativas del Organismo, los resultados derivados de las Auditorías, Inspecciones y otras acciones de control.
19. Verificar la adecuada integración de los expedientes relacionados con las Auditorías, Inspecciones y otras acciones de control.
20. Verificar el seguimiento de los resultados de las Auditorías, Inspecciones y otras acciones de control.
21. 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.

## **200C17101 Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.**

### **Objetivo:**

Administrar, operar y actualizar los sistemas electrónicos de las plataformas que administra la Secretaría de la Contraloría del Estado de México y que por funciones son competencia del Órgano Interno de Control, así como atender lo relacionado con la información.

### **Funciones:**

1. 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. Instrumentar 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 los Sistemas de Entrega-Recepción;
5. Proporcionar los usuarios y contraseñas de las personas titulares de las Unidades Administrativas de este Organismo, relacionadas con los actos protocolarios de Entrega-Recepción;
6. Apoyar y/o capacitar a las personas servidoras públicas que sean sujetos a realizar el acto protocolario de Entrega-Recepción;
7. Realizar los actos de Entrega-Recepción de las diversas Unidades Administrativas, observando la normatividad aplicable;
8. Hacer 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. Elaborar 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;
10. Atender los requerimientos de transparencia y actualización de la plataforma;
11. Integrar y registrar en su caso, dentro del sistema respectivo los expedientes concluidos por responsabilidades administrativas; y
12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por el Titular del Órgano Interno de Control.

97



## **200C17200 Departamento de Auditoría de Obra**

### **Objetivo:**

Vigilar que la programación, presupuestación y ejecución de la obra pública se realice en cumplimiento a la normatividad aplicable, a través de la implementación de un sistema de control y evaluación cumpliendo la normatividad en la materia.

### **Funciones:**

1. Elaborar el Programa Anual de Auditoria e Inspección del Departamento 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. 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;
4. Participar en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
5. Participar en la constitución, capacitación y evaluación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia;
6. Asistir cuando así lo determine el Titular del Órgano Interno de Control, a las sesiones de los comités, comisiones o grupos de trabajo que requieran su intervención;
7. Supervisar y vigilar la ejecución de obras, conjuntamente con los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia;
8. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las y los contratistas que ejecuten obra pública para el Organismo, conforme a lo establecido en la cláusula correspondiente del contrato de obra pública.
9. Requerir a las unidades administrativas, la información relacionada con las obras públicas;
10. Dar seguimiento a los reportes, quejas, denuncias o sugerencias relacionados con obra pública turnados por la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México o por otras instancias;
11. Supervisar la obra pública a efecto de verificar que el avance en la ejecución de los trabajos reportados corresponda a lo especificado en los contratos;
12. Acudir y testificar los actos de entrega-recepción de la obra pública;
13. Supervisar la integración de los Expedientes Únicos de Obra como lo establece la Gaceta del Gobierno del Estado de México vigente que regula el índice de Expediente Único de Obra e Instructivos de llenado en las diferentes modalidades de adjudicación, derivado de las Entregas- Recepción de la obra pública;
14. Revisar los informes de las auditorías e inspecciones de obra pública y someterlos a la aprobación del Titular del Órgano Interno de Control;
15. Turnar al Departamento de Investigación previo acuerdo con el Titular del Órgano Interno de Control, los resultados de las auditorias, inspecciones, evaluaciones y otras acciones



de control, con presuntas faltas administrativas por no haber sido solventadas durante el procedimiento administrativo;

16. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las atribuciones del departamento y aquellos que le corresponda por delegación o suplencia;
17. 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;
18. Verificar que los procedimientos de adjudicación estén apegados a la legislación aplicable;
19. Dar seguimiento a los medios de control electrónicos para el seguimiento de obra pública establecidos en la legislación vigente (BEOP);
20. Fiscalizar los recursos públicos de acuerdo a las fuentes de financiamiento y sus reglas de operación;
21. Las demás que le confiera el Titular del Órgano Interno de Control, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

## 200C17300 Departamento de Investigación

### Objetivo:

Investigar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa que sea competencia de este Órgano Interno de Control.

### Funciones:

1. 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;
2. Participar en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
3. Instrumentar de oficio, previo acuerdo con el Titular del Órgano Interno de Control, por denuncia o derivado de auditorías practicadas por Departamento de Auditoría Financiera y Administrativa y del Departamento de Obra, o en su caso, auditorías externas, las investigaciones por posibles actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas por parte de las personas servidoras públicas del Organismo, o de particulares vinculados con faltas administrativas graves en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
4. Mantener actualizado los registros en el Libro de Gobierno de los asuntos de su competencia;
5. Realizar los requerimientos de información y documentación necesaria para el esclarecimiento de los hechos materia de la investigación, incluyendo aquella que las disposiciones jurídicas en la materia consideren con carácter de reservada o confidencial, siempre que esté relacionada con la comisión de presuntas faltas administrativas, a que se refiere la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, con la obligación de mantener la misma reserva o secrecía.
6. Realizar y/o supervisar las visitas de verificación, cuando se considere necesario para la investigación de probables faltas administrativas de su competencia, sujetándose a lo previsto en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México;
7. Previo acuerdo con el Titular del Órgano Interno de Control, emitir los acuerdos que correspondan en los procedimientos de investigación y, en su caso, el informe de presunta responsabilidad administrativa en el que se incluirá la calificación de la falta administrativa como grave o no grave.
8. Ordenar el turno del informe de presunta responsabilidad administrativa a la autoridad sustanciadora;
9. Recibir las impugnaciones de las calificaciones de las faltas administrativas no graves e instruir la elaboración del informe que justifique la calificación impugnada;

100

10. Acordar con el Titular del Órgano Interno de Control, la reclasificación de las faltas administrativas en los Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa, cuando así lo determine el Tribunal de Justicia. Administrativa del Estado de México, y emitir el acuerdo correspondiente.
11. Aplicar, previo acuerdo con el Titular del Órgano Interno de Control, las medidas de apremio para hacer cumplir las determinaciones como autoridad investigadora;
12. Solicitar cuando proceda, las medidas cautelares a la autoridad sustanciadora o resolutora, según corresponda;
13. Conocer y tramitar el recurso a que haya lugar en el ámbito de su competencia en el procedimiento de responsabilidad administrativa o de la imposición de sanciones administrativas por parte del Departamento de Sustanciación o del Departamento de Resolución;
14. Vigilar, registrar y atender las denuncias, sugerencias y reconocimientos presentados a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), de manera escrita o presencial, para su oportuno seguimiento;
15. Intervenir como parte, en los procedimientos de responsabilidad administrativa;
16. Elaborar los informes, demandas y contestaciones en los juicios en los que sea parte, así como intervenir en el cumplimiento y defensa de las determinaciones respectivas, en los asuntos de su competencia;
17. Expedir constancias y certificar copias de documentos existentes en sus archivos, así como de la impresión documental de datos contenidos en los sistemas informáticos del Departamento, con relación a los asuntos de su competencia;
18. 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
19. Las demás que le confiera el Titular del Órgano Interno de Control, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

101

## **200C17400 Departamento de Sustanciación.**

### **Objetivo:**

Sustanciar 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. Realizar estudios, reportes, informes, opiniones, dictámenes, notas informativas, estadísticas y demás documentos que solicite el Titular del Órgano Interno de Control, derivados de los actos de fiscalización;
2. Colaborar en el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
3. Prevenir a la autoridad investigadora cuando se admite el informe de presunta responsabilidad administrativa y se advierte 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 oscura o imprecisa;
4. Dictar y/o ratificar las medidas cautelares provisionales que corresponda;
5. Sustanciar el procedimiento de responsabilidades administrativas hasta el cierre de la comparecencia, cuando se trate de faltas administrativas graves y de faltas de particulares, remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, los autos originales del expediente para la continuación del procedimiento y su resolución;
6. Emitir las determinaciones correspondientes en los incidentes que se promuevan dentro del procedimiento de responsabilidades administrativas;
7. Dictar los acuerdos que correspondan en los procedimientos de responsabilidad administrativa;
8. Proponer a la persona Titular del Órgano Interno de Control la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y, emitir el acuerdo correspondiente;
9. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos, de acuerdo con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; desde la admisión del informe de presunta responsabilidad administrativa y hasta la emisión del acuerdo de admisión de pruebas y cierre de alegatos, cuando se trate de faltas administrativas no graves;

102

10. Emitir, registrar y notificar, a la o el presunto responsable de la comisión de faltas administrativas, el emplazamiento para que comparezca personalmente a la celebración de la comparecencia, citando a las demás partes que deban concurrir a dicha comparecencia;
11. Emitir, registrar y notificar, a las partes que intervienen en el proceso administrativo, los acuerdos de acumulación, improcedencia y sobreseimiento de los procedimientos de responsabilidades administrativas;
12. Llevar a cabo 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. Expedir constancias y certificar copias de los documentos existentes en los archivos, así como de la impresión documental de datos contenidos en los sistemas informáticos de la Secretaría, con relación a los asuntos de su competencia;
14. Solicitar por exhorto, la colaboración de los entes públicos para realizar las notificaciones personales en lugares fuera de su jurisdicción, así como el auxilio de autoridades competentes a través de carta rogatoria respecto de las notificaciones que deban realizarse en el extranjero;
15. 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;
16. 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;
17. Imponer las medidas cautelares que le sean solicitadas por el Departamento de Investigación a través del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, o aquellas que considere necesarias para la mejor tramitación del procedimiento de responsabilidad administrativa, según corresponda;
18. Tramitar y remitir los incidentes que se presenten dentro del procedimiento de responsabilidad administrativa al Departamento de Resolución para sustanciación y resolución correspondiente;
19. Recibir, registrar y dar seguimiento, a la impugnación promovida por el Departamento de Investigación a la o el denunciante, respecto al acuerdo que determine la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
20. Promover, coordinar y establecer comunicación permanente con la Fiscalía General de Justicia del Estado de México y otras dependencias y organismos gubernamentales, y privadas entre otras, con la finalidad de solicitar la emisión de dictámenes sobre aquellas pruebas, cuestiones o puntos controvertidos por las partes a través de un perito en ciencia, arte, técnica, industria, oficio o profesión que puedan aportar dentro del proceso de sustanciación;
21. Mantener actualizado el Sistema Integral de Responsabilidades, así como los registros en el Libro de Gobierno en el ámbito de su competencia;

103

22. 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
23. Las demás que le confiera el Titular del Órgano Interno de Control, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

## **200C17500 Departamento de Resolución.**

### **Objetivo:**

Emitir, firmar y notificar las resoluciones por la comisión de faltas administrativas no graves, decretar la aplicación de medios de apremio, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; supervisar la recepción, sustanciación y resolución de las inconformidades que se presenten en contra de actas derivadas de las licitaciones públicas e invitaciones restringidas que lleve a cabo el organismo conforme a la normatividad aplicable, y representar al departamento en los recursos administrativos en los que sea determinado como parte.

### **Funciones:**

1. 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;
2. Participar en el Presupuesto basado en Resultado Municipal (PbRM) del Órgano Interno de Control y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
3. Mantener actualizado los registros en el Libro de Gobierno de los asuntos de su competencia;
4. Recibir los recursos interpuestos por las partes que intervienen en el procedimiento administrativo y dar seguimiento respecto del auto recurrido, dictado por el Departamento de Sustanciación, notificando a las y los involucrados;
5. Recibir, analizar y dar seguimiento, a los expedientes relacionados con faltas administrativas no graves, remitidos por el Departamento de Sustanciación, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y demás disposiciones legales aplicables a la materia;
6. Emitir las resoluciones interlocutorias en los incidentes que se tramiten dentro del procedimiento de responsabilidades administrativas y, en su caso, presidir la audiencia incidental;
7. Cesar, imponer o ratificar las medidas de apremio, que sean necesarias para el cumplimiento de sus atribuciones;
8. Analizar, evaluar y determinar, según la gravedad del caso, la abstención a la imposición de sanciones administrativas a las y los servidores públicos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
9. Emitir la resolución que corresponda en el procedimiento por faltas administrativas no graves, así como citar a las partes para oír las;
10. Recibir y analizar, así como determinar la procedencia de la impugnación promovida por el Departamento de Sustanciación o la o el denunciante, respecto al acuerdo que

105



determine la abstención de imponer sanciones administrativas, en términos de la citada Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;

**11.** Recibir, registrar y tramitar los recursos de revocación que interpongan las o los servidores públicos del Organismo, en contra de las resoluciones que los afecten, informando al Titular del Órgano Interno de Control;

**12.** Sustanciar, emitir y notificar la resolución de las inconformidades administrativas que presenten las y los particulares, relativos al procedimiento de contratación de bienes y/o servicios, que realizan las o los servidores públicos del Organismo, en términos de la normatividad aplicable; así como emitir y notificar con apoyo del personal adscrito, la resolución que conforme a derecho corresponda;

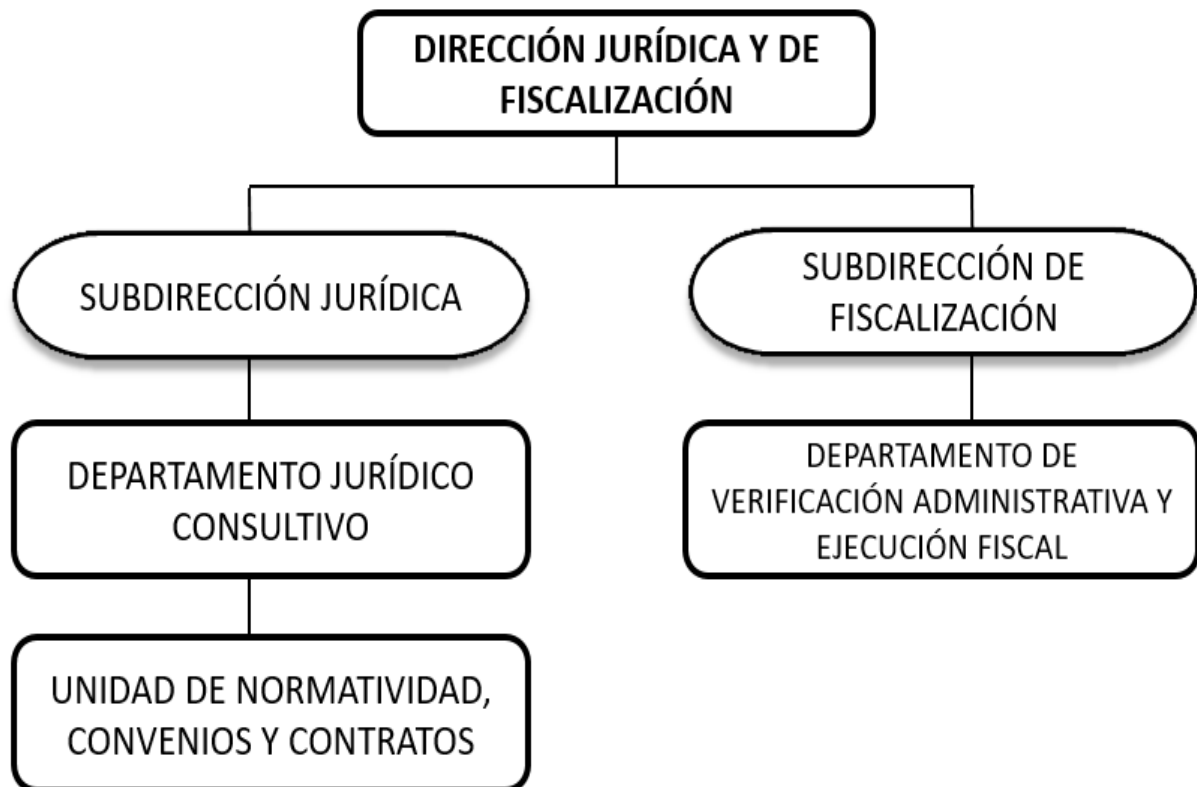
**13.** Acordar con el Titular del Órgano Interno de Control, el despacho de los asuntos de su competencia y los que requieran de su intervención e informarle sobre los mismos;

**14.** Notificar a la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones las resoluciones en que se haya impuesto sanción que haya quedado firme, para su registro correspondiente; y

**15.** Las demás que le confiera el Titular del Órgano Interno de Control, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

## 200C12000 Dirección Jurídica y de Fiscalización.

### Organigrama.



107

## **200C12000 Dirección Jurídica y de Fiscalización.**

### **Objetivo:**

Implementar acciones, mecanismo y estrategias, a efecto de salvaguardar los intereses jurídicos, administrativos y fiscales del Organismo, para ello, fungir como representante legal y asesor de las unidades administrativas en el desempeño de las funciones y atribuciones del Organismo, así como autoridad fiscal para determinar la existencia de créditos fiscales y verificar e inspeccionar a los usuarios del servicio para comprobar el cumplimiento de sus obligaciones con el fisco municipal.

### **Funciones:**

1. Fungir como representante legal del Organismo, cuando sean parte en los juicios o en otros procedimientos judiciales o extrajudiciales por actos derivados del servicio;
2. Fungir como de autoridad fiscal para sustanciar cobros coactivos y determinar créditos fiscales;
3. Ejercer y realizar todos los trámites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad judicial, administrativa y/o fiscal a nivel federal, estatal o municipal;
4. Solicitar información y/o documentación a las Unidades Administrativas del Organismo, para dar cumplimiento a las disposiciones que requieran las autoridades jurisdiccionales, administrativas y fiscales, así como a los particulares gobernados;
5. Privilegiar la conciliación y la mediación para la solución de controversias, esto, siempre que los ordenamientos jurídicos, administrativos y fiscales lo permitan;
6. Habilitar y ordenar a servidores públicos del Organismo, como notificadores, ejecutores, verificadores e inspectores, a efecto de que lleven a cabo las diligencias administrativas y fiscales con base a la normatividad aplicable;
7. Revisar, validar y en su caso elaborar y/o formular los proyectos de contratos o convenios en los que el Organismo sea parte;
8. Asesorar en materia jurídica a los servidores públicos del Organismo, respecto al desarrollo de sus funciones;
9. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas del Organismo, sin que ello implique la sustitución en la responsabilidad de un tercero responsable.
10. Comparecer, recibir, recuperar y cobrar cualquier consignación efectuada a favor del Organismo ante cualquier autoridad;
11. Proponer al Director General las reformas, adiciones y/o derogaciones a los ordenamientos jurídicos que regulan funciones, actos administrativos y servicios del Organismo, así como subsidios, condonaciones, estímulos fiscales, políticas y criterios de carácter jurídico, para someterlas a la consideración y aprobación del Consejo Directivo y/o instancias correspondientes;

108

12. Realizar todas aquellas acciones jurídicas y administrativas tendientes a recuperar, regularizar y adjudicar los bienes inmuebles en posesión del Organismo y de aquellos que tenga en operación o administración.
13. Elegir a los peritos en diferentes materias, para que participen en los juicios en que sea parte el Organismo;
14. Substanciar y resolver los recursos administrativos de inconformidad, de responsabilidad patrimonial, comunes y especiales, bajo las formalidades esenciales del procedimiento, en términos de los ordenamientos legales en la materia;
15. 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 relativas al suministro de agua potable, drenaje, descargas de aguas residuales y tratamiento y reúso de aguas residuales tratadas y demás disposiciones que les sean aplicables;
16. Emitir acciones y/o actos administrativos, jurídicos y fiscales para que los usuarios de los servicios, cumplan con las obligaciones en materia de aguas residuales;
17. Emitir medidas de seguridad, con la finalidad de garantizar el orden legal y el estado de derecho, colocando sellos que concienticen a los usuarios del servicio durante el proceso administrativo sus obligaciones jurídicas, administrativas y fiscales con el Organismo;
18. Emitir actos fiscales de trámite que no afecten derechos de gobernados, sobre los adeudos de los usuarios, con la finalidad de otorgar orientación y asistencia gratuita al contribuyente;
19. Emitir liquidaciones, determinaciones, mandamientos de ejecución y actos fiscales debidamente fundados y motivados.
20. Requerir la comparecencia de las autoridades, usuarios, particulares y/o gobernados, para la cotejo y/o ratificación de firmas, contenido, letras y huellas digitales.
21. Certificar previo cotejo con el original, los documentos que emanen de las diferentes Unidades Administrativas del Organismo;
22. Actualizar la normatividad de las unidades administrativas que auxilian a la Dirección Jurídica y de Fiscalización;
23. Rendir informes y requerimientos que solicite los Organismos Autónomos Nacionales, Estatales y Municipales de defensa de los Derechos Humanos;
24. Gestionar los insumos y herramientas necesarias para la operación y administración de las unidades administrativas a su cargo.
25. Coordinar y definir con la Dirección de Comercialización la función de Recaudación, Fiscalización y Cobranza.
26. Emitir actos fiscales de trámite que no afecten derechos de gobernados, como invitaciones y estados de cuenta, sobre los adeudos de los usuarios aplicados al servicio, denominado uso de servicios y uso industrial, es decir, uso no doméstico, con la finalidad de otorgar orientación y asistencia gratuita al contribuyente.
27. Las demás que le confieran las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Director General.

109

## **200C12100 Subdirección Jurídica.**

### **Objetivo.**

Representar legalmente al Organismo y ser asesor general, así como para presentar asistencia jurídica y direccionar los procesos de gestión contractual, para garantizar la defensa de los intereses del Organismo y la juridicidad de las actuaciones administrativas de conformidad con la Constitución, la Ley y demás ordenamiento jurídicos en la materia.

### **Funciones:**

1. Fungir como representante legal del Organismo, cuando sean parte en los juicios o en otros procedimientos judiciales o extrajudiciales por actos derivados del servicio;
2. Fungir como apoderado legal del Organismo, para ejercer y realizar actos, tramites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad judicial, administrativa y/o fiscal a nivel Federal, Estatal o Municipal;
3. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas del Organismo, sin que ello implique la sustitución en la responsabilidad de un tercero responsable.
4. Realizar todas aquellas acciones jurídicas y administrativas tendientes a recuperar, regularizar y adjudicar los bienes inmuebles en posesión del Organismo y de aquellos que tenga en operación o administración.
5. Solicitar información y/o documentación a las Unidades Administrativas del Organismo, para dar cumplimiento a las disposiciones que requieran las autoridades jurisdiccionales, administrativas y fiscales, así como a los particulares gobernados;
6. Rendir informes y requerimientos que solicite los Organismos Autónomos Nacionales, Estatales y Municipales de defensa de los Derechos Humanos;
7. Privilegiar la conciliación y la mediación para la solución de controversias, esto, siempre que los ordenamientos jurídicos, administrativos y fiscales lo permitan, previa autorización del Director Jurídico y de Fiscalización;
8. Proponer al Director Jurídico y de Fiscalización, los peritos en diferentes materias, para que participen en los juicios en que sea parte el Organismo;
9. Comparecer, recibir, recuperar y cobrar cualquier consignación efectuada a favor del Organismo ante cualquier autoridad, previa autorización del Director Jurídico y de Fiscalización;
10. Privilegiar la conciliación y la mediación para la solución de controversias, esto, siempre que los ordenamientos jurídicos, administrativos y fiscales lo permitan y previa autorización del Director Jurídico y de Fiscalización;
11. Requerir la comparecencia de las autoridades, usuarios, particulares y/o gobernados, para la cotejo y/o ratificación de firmas, contenido, letras y huellas digitales;
12. Substanciar y resolver los recursos administrativos de responsabilidad patrimonial o bien los asuntos de carácter legal que tenga injerencia el Organismo y que no sean

110

- competencia de otra unidad administrativa, bajo las formalidades esenciales del procedimiento, en términos de los ordenamientos legales en la materia;
- 13.** Remitir o en su caso formular denuncias o querellas con el ministerio público o con la instancia legal correspondiente;
  - 14.** Formalizar y validar los convenios elaborados por la unidad de Convenios y Contrataciones, por pago a plazos, ya sea diferido o en parcialidades, para cubrir las contribuciones, o aprovechamientos omitidos y sus accesorios, por los usuarios del Organismo, en términos de la normatividad aplicable.
  - 15.** Adherir y/o regularizar las nuevas toma domiciliaria y/o descarga de aguas residuales, como servicios que presta este Organismo.
  - 16.** Validar las solicitudes para el alta, registro y/o revalidación de los permisos de descarga de aguas residuales;
  - 17.** Certificar previo cotejo con el original, los documentos que emanen de los archivos físicos y electrónicos de la Subdirección Jurídica, Departamento Jurídico Consultivo y Unidad de Convenios y Contrataciones;
  - 18.** Proponer al Director Jurídico y de Fiscalización las reformas, adiciones y/o derogaciones a los ordenamientos jurídicos que regulan funciones, actos administrativos y servicios del Organismo, así como subsidios, condonaciones, estímulos fiscales, políticas y criterios de carácter jurídico, para someterlas a la consideración y aprobación del Consejo Directivo y/o instancias correspondientes;
  - 19.** Las demás que le confieren las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Director Jurídico y de Fiscalización.



## **200C12101 Departamento Jurídico Consultivo**

### **Objetivo.**

Estudiar de manera clara, precisa exhaustiva y congruente alternativas de solución de conflictos, así como los procesos jurisdiccionales, administrativos y contractuales para proteger los intereses del Organismo.

### **Funciones:**

1. Fungir como apoderado legal del Organismo, cuando sean parte en los juicios o en otros procedimientos judiciales o extrajudiciales por actos derivados del servicio y para ejercer y realizar actos, tramites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad judicial, administrativa y/o fiscal a nivel Federal, Estatal o Municipal;
2. Remitir o en su caso formular denuncias o querellas con el ministerio público o con la instancia legal correspondiente;
3. Realizar todas aquellas acciones jurídicas y administrativas tendientes a recuperar, regularizar y adjudicar los bienes inmuebles en posesión del Organismo y de aquellos que tenga en operación o administración.
4. Solicitar información y/o documentación a las Unidades Administrativas del Organismo, para dar cumplimiento a las disposiciones que requieran las autoridades jurisdiccionales, administrativas y fiscales, así como a los particulares gobernados;
5. Rendir informes y requerimientos que solicite los Organismos Autónomos Nacionales, Estatales y Municipales de defensa de los Derechos Humanos;
6. Privilegiar la conciliación y la mediación para la solución de controversias, esto, siempre que los ordenamientos jurídicos, administrativos y fiscales lo permitan, previa autorización del sus superiores jerárquicos;
7. Substanciar y resolver los recursos administrativos de responsabilidad patrimonial o bien los asuntos de carácter legal que tenga injerencia el Organismo y que no sean competencia de otra unidad administrativa, bajo las formalidades esenciales del procedimiento, en términos de los ordenamientos legales en la materia;
8. Coadyuvar con el Subdirector Jurídico a elaborar propuestas de reformas, adiciones y/o derogaciones a los ordenamientos jurídicos que regulan funciones, actos administrativos y servicios del Organismo, así como subsidios, condonaciones, estímulos fiscales, políticas y criterios de carácter jurídico, para proponerlas al Director Jurídico y de Fiscalización;
9. Validar los documentos que emanen de los archivos físicos y electrónicos del Departamento Jurídico Consultivo, para certificación del Director Jurídico y de Fiscalización o Subdirector Jurídico.
10. Rendir al Subdirector Jurídico informes, antecedentes y estado procesal de los juicios, procedimientos y actos de su competencia;
11. Las demás que le confieren las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Director Jurídico y de Fiscalización y Subdirector Jurídico.

112



## **200C12102 Unidad de Normatividad Convenios y Contratos.**

### **Objetivo.**

Elaborar Convenios de pagos en parcialidades, brindando asesoría jurídica a los usuarios y/o propietarios que presenten adeudos por los servicios que proporciona el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca que tengan la intención de cumplir con su pago a través de un convenio de pago en parcialidades.

### **Funciones:**

1. Proporcionar orientación y asesoría jurídica a los usuarios que presenten adeudos o pretendan regularizarse de sus obligaciones fiscales con el Organismo, así como a las personas físicas y jurídicas colectivas que soliciten adherirse a los servicios que presta este Organismo.
2. Validar, revisar y en su caso elaborar los proyectos de contratos y/o convenios en los que el Organismo sea parte;
3. Elaborar los convenios por pago a plazos ya sea diferido o en parcialidades, para cubrir las contribuciones, o aprovechamientos omitidos y sus accesorios, por los usuarios del Organismo, en términos de la normatividad aplicable, previa instrucción del Subdirector Jurídico.
4. Elaborar, Integrar y mantener actualizada la bitácora de convenios formalizados con los usuarios del Organismo, por pago a plazos ya sea diferido o en parcialidades, así como de los contratos proyectados y demás acuerdos de voluntades realizados.
5. Dar seguimiento al cumplimiento de los convenios formalizados con los usuarios del Organismo, por pago a plazos ya sea diferido o en parcialidades, con la finalidad de que en caso incumplimiento, se informe al Director Jurídico y de Fiscalización, para hacer exigible la garantía y/o del crédito fiscal, en términos de la normatividad aplicable.
6. Emitir a petición de parte liquidaciones fundadas y motivadas a las personas físicas o jurídicas colectivas que soliciten la cantidad a pagar por los conceptos de actualización de derivaciones, conexión de agua y drenaje reconexión o restablecimiento a los sistemas de agua potable y otros aprovechamientos.
7. Elaborar para firma del Subdirector Jurídico la relación mensual de los nuevos usuarios que se adhirieron o a los servicios que presta este Organismo y los que regularizaron su toma domiciliaria y/o descarga de aguas residuales, para hacer del conocimiento al Director de Comercialización para los efectos administrativos y jurídicos correspondientes.
8. Recibir previo cumplimiento de los requisitos correspondientes, las solicitudes para el alta, registro y/o revalidación de los permisos de descarga de aguas residuales de los usuarios del Organismo, para la validación del Subdirector Jurídico.

113

9. Emitir actos fiscales de trámite que no afecten derechos de gobernados, como estados de cuenta, sobre los adeudos de los usuarios del Organismo, así como la información del costo del aprovechamiento y de la sanción que debe pagar el usuario, por incumplir obligaciones en materia de aguas residuales, con la finalidad de otorgar orientación y asistencia gratuita al contribuyente;
10. Coadyuvar con el Subdirector Jurídico a elaborar propuestas de reformas, adiciones y/o derogaciones a los ordenamientos jurídicos que regulan funciones, actos administrativos y servicios del Organismo, así como 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, para proponerlas al Director Jurídico y de Fiscalización.
11. Validar los documentos que emanen de los archivos físicos y electrónicos de la Unidad de Convenios y Contrataciones, para la certificación del Director Jurídico y de Fiscalización o Subdirector Jurídico.
12. Las demás que le confieren las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Director Jurídico y de Fiscalización y Subdirector Jurídico.

## **200C12300 Subdirección de Fiscalización**

### **Objetivo.**

Dirigir los procesos administrativos especiales y comunes, para cerciorarse del cumplimiento de las leyes correspondientes, así como la vigilancia de las funciones, eficiencia y eficacia en el que se desarrolla el departamento de verificación administrativa y ejecución fiscal, a través de controles internos, fomentando el cumplimiento de los objetivos del organismo con apego a la normatividad.

### **Funciones:**

1. Ejecutar facultades de autoridad en las controversias de índole fiscal, ante cualquier autoridad federal, estatal o municipal, así como personas físicas o jurídicas 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 pagos, 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 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 detenedores que hayan sido omisos en el pago de 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 detenedores 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 permiten ejecutar mediante la práctica de órdenes de visitas de 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. 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, así como la normatividad aplicable;

115

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

116

## **200C12301 Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal.**

### **Objetivo.**

Proyectar y ejecutar los procedimientos administrativos comunes, especiales y de ejecución, en los términos y condiciones establecidos en las leyes de la materia correspondiente, así como actos fiscales de trámite que no afecten derechos de gobernados, e invitaciones que incentiven el acercamiento del usuario con el Organismo.

### **Funciones:**

1. Coordinar a los servidores públicos que están habilitados como verificadores, inspectores, ejecutores y notificadores, para que realicen diligencias, como el embargo de bienes, la notificación de acuerdos, multas, inicio de procedimientos y otro tipo de documentos o resoluciones administrativas o fiscales relacionadas con el procedimiento administrativo común, de ejecución y otras funciones del Organismo.
2. Realizar visitas de verificación y/o inspección, a fin de comprobar que los usuarios, cumplan con las normas sobre el suministro de agua potable, drenaje y otras disposiciones que les sean aplicables. Durante estas visitas, podrán solicitar los datos e informes que consideren necesarios.
3. Atender reportes de probables tomas y descargas clandestinas, desperdicios de agua, daños a la infraestructura, así como cualquier incumplimiento a obligaciones en materia de descargas de aguas residuales, violación de sellos y demás conductas que pudiesen constituir una falta administrativa.
4. Circunstanciar, especificar o pormenorizar los actos derivados de las visitas verificación o inspección, así como de los procedimientos administrativos comunes, especiales y de ejecución.
5. Elaborar actos fiscales de trámite que no afecten derechos de gobernados, así como invitaciones que incentiven el acercamiento del usuario con el Organismo, con el objetivo de regular y gestionar el procedimiento administrativo común y de ejecución.
6. Proyectar la sustanciación de los procedimientos administrativos comunes por reportes de probables tomas y descargas clandestinas, desperdicios de agua, daños a la infraestructura, así como cualquier incumplimiento a obligaciones en materia de descargas de aguas residuales, violación de sellos y demás conductas que pudiesen constituir una falta administrativa.
7. Proyectar liquidaciones de adeudos, imposición de sanciones, mandamientos de ejecución y actos fiscales debidamente fundados y motivados.
8. Ejecutar diligencias de notificación y ejecución con motivo de la aplicación del procedimiento administrativo común y de ejecución, con base a las formalidades esenciales del procedimiento.
9. Ejecutar la colocación de sellos como medidas de seguridad, con el objetivo de garantizar el orden legal y el estado de derecho, previo acuerdo fundado y motivado por sus superiores jerárquicos.

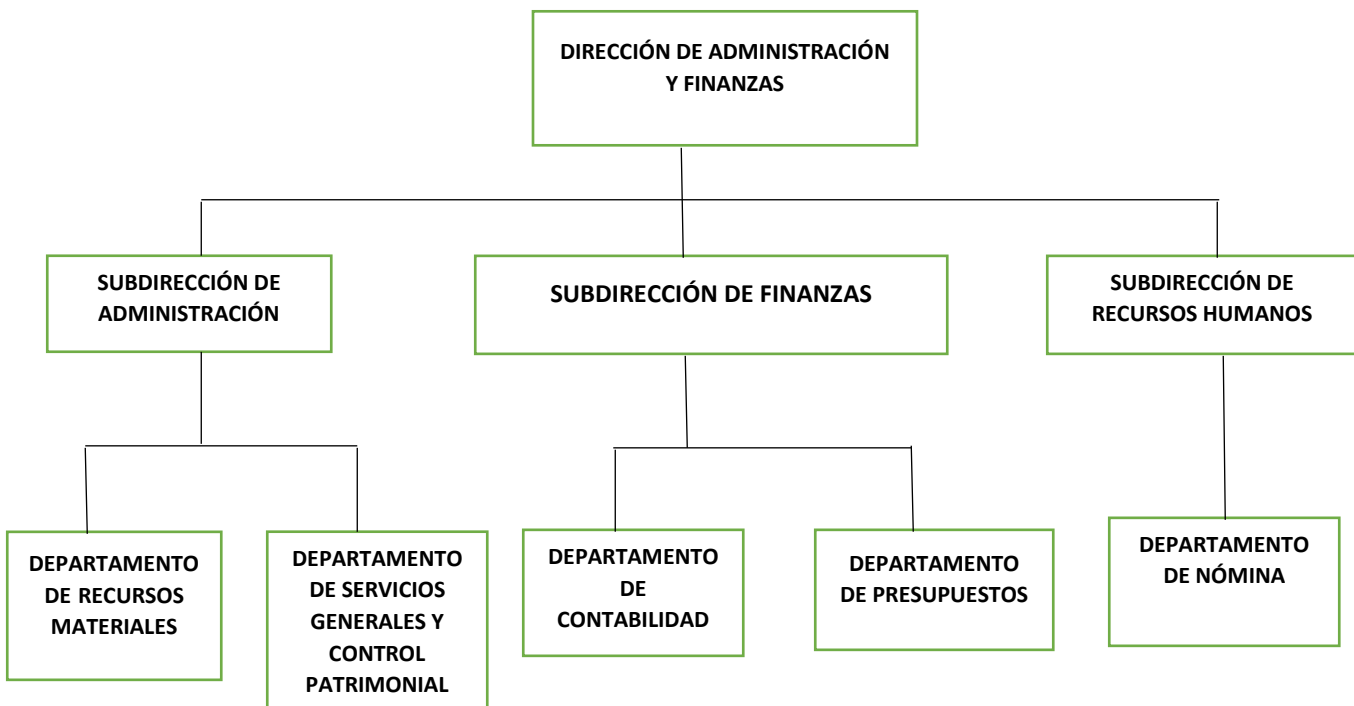
117

10. Practicar embargos precautorios, cuando exista peligro inminente de que el usuario obligado del Organismo, realice cualquier acción tendiente a evadir el cumplimiento de la determinación de un crédito fiscal, con la finalidad de asegurar el interés del fisco, previo acuerdo fundado y motivado, conforme a las formalidades esenciales del procedimiento.
11. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que se le sean encomendadas por su superior jerárquico.



## Dirección de Administración y Finanzas.

### Organigrama.



119

## **200C13000 Dirección de Administración y Finanzas.**

### **Objetivo:**

Coordinar, proponer y dirigir la estrategia y acciones para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios en el Organismo para la implementación de planes, programas y proyectos, con apego a los principios de eficiencia, racionalidad, transparencia y apego normativo que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Funciones:**

1. Formular la planeación de la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del organismo de acuerdo a la normatividad vigente;
2. Representar legalmente al Director General en materia fiscal y administrativa, ante la instancias de la administración pública descentralizada, federal, estatal y municipal, así como personas físicas o jurídico colectivas, en los términos que marca y establece la ley;
3. Desarrollar la estrategia de aplicación de las normas, políticas, lineamientos financieros y materiales del Organismo, manteniendo el control administrativo, del personal, contable, financiero, de los bienes muebles e inmuebles, acorde a los lineamientos, objetivos y demás planes definidos en sus programas;
4. Implementar las gestiones necesarias para el desarrollo de alternativas financieras para el cumplimiento de los proyectos del Organismo;
5. Organizar, autorizar y vigilar el desarrollo de investigaciones financieras y de mercado, dirigidas a la optimización del manejo de los recursos del Organismo;
6. Diseñar la planeación integral de programación, presupuestación, control y seguimiento de los anteproyectos y proyectos de presupuesto de ingreso y egresos, respetivamente; acorde a la normatividad correspondiente;
7. Dirigir la trazabilidad y evolución del proceso de integración anual del presupuesto del Organismo e instaurar las bases y estrategias que faciliten su manejo;
8. Coordinar la integración y elaboración de informes y/o estados financieros que se presentan al Director General y Consejo Directivo;
9. Coordinar, proponer y vigilar la realización de transferencias entre las partidas presupuestales de conformidad con la normatividad aplicable; de acuerdo a las necesidades de operación del Organismo;
10. Revisar y vigilar el suministro de los recursos materiales y financieros de las distintas unidades administrativas del Organismo; estableciendo estrategias oportunas para su control y seguimiento;
11. Dictar, supervisar y vigilar la integración de los procesos anuales de adquisiciones; conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles del Organismo; estableciendo estrategias oportunas para su control y seguimiento;

120

12. Examinar y vigilar el desarrollo de la integración y levantamiento del inventario de bienes muebles e inmuebles del Organismo; implementado y promoviendo acciones para su conservación y regularización;
13. Inspeccionar el registro contable del ejercicio del presupuesto de inversión de infraestructura hidráulica;
14. Supervisar que la Subdirección de Recursos Humanos, mantenga actualizada la plantilla del personal, los expedientes laborales; así como, el cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos aplicables;
15. Vigilar y verificar la elaboración y pago de la nómina de acuerdo al presupuesto autorizado;
16. Implementar los plazos para atender y contestar los pliegos de observaciones y responsabilidades que solicite el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México a las distintas unidades administrativas; vigilar que se atiendan oportunamente las solicitudes de información que se requieran al respecto;
17. Verificar que los informes trimestrales y de Cuenta Pública remitidos al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, estén debidamente integrados y presentados en tiempo y forma.
18. Verificar que el pago de cuotas, aportaciones, impuestos, derechos y demás contribuciones a las que esté obligado el Organismo, sean cubierto en el tiempo que estime la normatividad aplicable;
19. Determinar y proponer el valor de los bienes muebles que se hayan adquirido mediante donación; cuando no se cuente con factura que acredite la propiedad del bien e incluso, de bienes que por el transcurso del tiempo se han depreciado en su totalidad;
20. Vigilar y verificar los procesos de adjudicación, la celebración de contratos de adquisición de bienes y servicios, conforme al marco jurídico aplicable;
21. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

121

## **200C13200 Subdirección de Recursos Humanos.**

### **Objetivo:**

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 y coordinar las solicitudes de empleo que se reciban en las oficinas centrales y demás Unidades Administrativas del Organismo, conformando una bolsa de trabajo institucional;
2. Vigilar la expedición de constancias de no inhabilitación, ante la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para los servidores públicos de nuevo ingreso;
3. Supervisar los lineamientos para la correcta Integración del Tabulador de sueldos del Capítulo 1000 "Servicios Personales" del Organismo;
4. Elaborar las credenciales de identificación oficial de los trabajadores del Organismo;
5. Planear, programar, coordinar y normar la administración y desarrollo de personal del Organismo;
6. 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;
7. Coordinar y vigilar la actualización de las plantillas de los servidores públicos de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Organismo;
8. Coordinar y supervisar el programa anual de vacaciones para de los servidores públicos del Organismo, de conformidad con el calendario oficial.
9. Coordinar y vigilar el otorgamiento de licencias con y sin goce de sueldo, comisiones sindicales, comisiones oficiales y otro tipo de comisiones legalmente establecidas;
10. Cuantificar, validar; coordinar y supervisar la autorización de cambios de adscripción, permutas y jornadas especiales que soliciten los titulares de las diferentes Unidades Administrativas;
11. 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 de los servidores públicos y vigilar su observancia, en coordinación con los titulares de las Unidades Administrativas que conforman el Organismo;

122

12. 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;
13. Tomar conocimiento de las actas administrativas en materia laboral, de la aplicación de sanciones en el ámbito de las atribuciones de la Subdirección;
14. 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;
15. 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 correspondiente; así como 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;
16. Controlar y proporcionar información para la realización de auditorías internas y externas;
17. Llevar el control del servicio social, prácticas profesionales y otras modalidades de prestación por parte de estudiantes de nivel bachillerato o licenciatura que soliciten realizarlo en alguna Unidad Administrativa dentro del Organismo; y
18. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.
- 19.- Administrar y actualizar la información de los Servidores Públicos del Organismo que se proporciona dentro de la plataforma Back Office Declaranet de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- 20.- Administrar y actualizar la información de los Servidores Públicos del Organismo que se proporciona dentro de la plataforma CREG del Sistema Entrega Recepción del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- 21.- Administrar y actualizar la información de los Servidores Públicos del Organismo que se maneja dentro del Sistema de Control de Personal de la plataforma Intranet.
- 22.- Analizar y vigilar la información relacionado con el Informe Trimestral para la integración a la Cuenta Pública, que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- 23.- Coordinar y supervisar la integración de carpetas de movimientos de altas, bajas, promociones, transferencias, licencias, cambios de adscripción, credencialización y actualización de datos de los servidores públicos adscritos al Organismo.
- 24.- Coordinar y supervisar la autorización de cambios de adscripción, permutas y jornadas especiales que soliciten los titulares de las Unidades Administrativas y que se sujeten a lo previsto en la normatividad aplicable.

## **200C13201 Departamento de Nómina.**

### **Objetivo:**

Coordinar, realizar y aplicar los procedimientos económicos – administrativos requeridos por la normatividad aplicable, que permitan el pago oportuno de la nómina de los servidores públicos del Organismo, asimismo, de los impuestos y aportaciones que deben ser cubiertos en relación a la erogación correspondiente a la “Partida 1000. Servicios personales” del Manual de Planeación, Programación y presupuestario del Estado de México vigente con instituciones ajenas al Organismo y la distribución de los recibos de nómina.

### **Funciones:**

1. Integrar y someter a consideración la autorización de la Dirección de Administración y Finanzas, los lineamientos que permitan dar cumplimiento a los ordenamientos conforme a la normatividad vigente en la materia; así mismo difundirlas para su conocimiento de las Unidades Administrativas del Organismo;
2. Analizar, elaborar y proponer lineamientos necesarios, a efecto de lograr mejoras administrativas propias de la Subdirección;
3. Acordar, en conjunto con la Subdirección de Finanzas, el aseguramiento de los recursos presupuestales que permitan cubrir los servicios personales en el Organismo, derivados de las relaciones laborales. Así mismo, conciliar los recursos autorizados y ejercidos, sujetos al capítulo de gasto;
4. Elaborar la integración del informe trimestral que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, relacionada con la operación administrativa de la Subdirección;
5. Elaborar la integración de la información de la Subdirección, que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, relacionado con la cuenta pública;
6. Ejecutar la aplicación de movimientos de alta, bajas, promociones, transferencias, licencias, cambios de adscripción, credencialización y actualización de datos de los servidores públicos adscritos al Organismo;
7. Elaborar y custodiar los documentos e información que integran el archivo de expedientes de los Servidor Público adscrito al Organismo, según la Normatividad aplicable;
8. Planear y programar la administración de los recursos destinados al desarrollo de personal del Organismo, a través de capacitación actualización, certificación etc.;
9. Llevar a cabo la difusión de 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;
10. Integrar la actualización de la plantilla del personal, de acuerdo con la integración, separación, promociones, comisión y cambios de adscripción de los Servidores Públicos adscritos al Organismo;

124



11. Ejecutar la elaboración del anteproyecto de presupuesto y supervisar la ejecución programa del presupuesto anual, referente al capítulo de servicios personales y demás capítulos de gasto autorizados del Organismo;
12. Dar cumplimiento a los lineamientos existentes y vigentes para el pago de remuneraciones y la aplicación del tabulador de puestos autorizado y demás preceptos aplicables sujetos de supervisión de la Subdirección;
13. Gestionar la autorización de la Dirección de Administración y Finanzas, en coordinación con la Subdirección de Finanzas, previo al pago de la nómina, así mismo, determinar la disponibilidad de suficiencia presupuestal con el monto de dicha erogación;
14. Ejecutar y llevar a cabo la atención de las solicitudes, trámites, aclaraciones y la aplicación en el sistema de nómina de las incidencias, deducciones, bonificaciones y demás movimientos, validando su correcta aplicación, de conformidad con la normatividad y procedimientos aplicables;
15. Integrar y ejecutar los procesos de cierre de nómina y generar los reportes de los movimientos procesados, así como, cualquier otro que se desprenda del proceso, para la retroalimentación oportuna con las Unidades Administrativas;
16. Llevar a cabo la distribución quincenal de los recibos de nómina de los Servidores Públicos adscritos al Organismo;
17. Elaborar y someter a consideración el programa anual de vacaciones para los Servidores Públicos adscritos al Organismo, de conformidad con el calendario oficial;
18. Controlar y someter a consideración el otorgamiento de licencias con y sin goce de sueldo, comisiones sindicales, comisiones oficiales y otro tipo de comisiones legalmente establecida de conformidad con los lineamientos vigentes aplicables;
19. Coordinar y supervisar la autorización de cambios de adscripción, permutas y jornadas especiales que soliciten los titulares de las Unidades Administrativas y que se sujeten a lo previsto en la normatividad aplicable;
20. Coordinar y supervisar, en coordinación con la Dirección Jurídica y de Fiscalización 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;
21. Coordinar 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 público, imponer en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan conforme a la norma vigente;
22. Dar seguimiento de los procesos administrativos iniciados que se relacionan con actas administrativas en materia laboral, relacionada con la aplicación de sanciones conforme a la normatividad aplicable;

125



23. 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;
24. Integrar la información que se solicite para la realización de auditorías internas y externas y atender las observaciones que se deriven de la fiscalización; y
25. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico;

## **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. Elaborar las propuestas de adquisiciones de bienes y servicios, para la dictaminación del Comité de Adquisiciones de Bienes y Servicios.
3. Apoyar 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. Presentar 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. Autorizar al Departamento 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. Inspeccionar y Gestionar la dotación ordinaria y extraordinaria de combustibles de acuerdo a los requerimientos necesarios generados por las Unidades Administrativas que integran el Organismo;
7. Analizar la vigencia y el cumplimiento de los contratos de prestación de servicios y/o adquisiciones de bienes;
8. Comunicar, los casos 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 y deductivas;
9. Desarrollar 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;

127

10. Proponer la información necesaria en los programas de regularización y actualización de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo;
11. Asignar facultades y proporcionar información necesaria para la realización de auditorías; y
12. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas.

## **200C13101 Departamento de Recursos Materiales.**

### **Objetivo:**

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

### **Funciones:**

1. Aplicar los lineamientos y procedimientos en materia de adquisiciones establecidos en la normatividad aplicable;
2. Hacer 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. Preparar 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. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas.

129

## 200C13102 Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial

### Objetivo:

Atender de manera oportuna y 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, conforme a la normatividad vigente aplicable en materia.

### Funciones:

1. Formalizar la contratación de los servicios generales desprendidos de los procesos de contratación, de acuerdo a la normatividad y lineamientos regulatorios aplicables.
2. Gestionar y supervisar la provisión continua y oportuna de los servicios básicos en las instalaciones, así como revisar, autorizar y tramitar facturas para solicitar su pago.
3. Supervisar, con apoyo del personal de vigilancia, la entrada y salida de mobiliario y equipo en las oficinas del Organismo.
4. Brindar apoyo a las Unidades Administrativas a través de las compañías aseguradoras, ante robos o siniestros presentados a bienes muebles e inmuebles.
5. Programar, coordinar y supervisar los servicios de intendencia y vigilancia en las instalaciones.
6. Integrar y gestionar los procesos necesarios para la adquisición y contratación de arrendamientos de bienes muebles e inmuebles requeridos por las Unidades Administrativas.
7. Realizar los trámites administrativos de control vehicular, correspondientes a las unidades móviles propiedad del Organismo ante las instancias competentes.
8. Coordinar con proveedores autorizados la distribución de combustible para vehículos, maquinaria y equipo, asegurando su registro y comprobación, con la finalidad de llevar a cabo el trámite de pago correspondiente.
9. Tramitar las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular y maquinaria del Organismo.
10. Hacer de conocimiento a las Unidades Administrativas la normatividad vigente sobre el registro, control y actualización de bienes muebles patrimoniales.
11. Administrar y llevar a cabo los registros derivados de adquisiciones y donaciones de bienes muebles del Organismo.
12. Emitir constancias de no adeudo de bienes muebles, necesarias para el proceso de entrega-recepción de servidores públicos.
13. Gestionar la contratación y actualización de fianzas de fidelidad.
14. Realizar la baja de activos fijos conforme a los resultados de los inventarios de bienes.
15. Coordinar el registro y control de bienes inmuebles del Organismo, proporcionando la información necesaria para su regularización.

130

16. Colaborar con el Departamento de Contabilidad para la conciliación mensual de bienes muebles e inmuebles, garantizando la actualización de la cuenta pública y el sistema CREG Patrimonial.
17. Enviar para resguardo a la Subdirección de Finanzas las garantías y fianzas de servicios contratados y solicitar su devolución tras verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
18. Programar y asegurar el suministro oportuno de servicios esenciales para el funcionamiento de las Unidades Administrativas.
19. Organizar, conservar y gestionar de manera homogénea la documentación del Archivo de Concentración e Histórico de las diversas Áreas administrativas del Organismo.
20. Llevar a cabo la digitalización de documentos bajo resguardo del Área para su conservación.
21. Colaborar con los responsables de cada archivo en la depuración documental, determinando su conservación, traslado al Archivo Histórico o eliminación conforme a la normatividad aplicable.
22. Resguardar la documentación e información del Archivo de Concentración, previniendo su mal uso, sustracción, destrucción o alteración.
23. Proporcionar a las Unidades Administrativas el acceso a la documentación resguardada en el Archivo de Concentración.
24. Informar a las Unidades Administrativas sobre lineamientos para consolidar los requerimientos globales del Organismo conforme a la normatividad aplicable.
25. Notificar al Órgano Interno de Control sobre daños a documentos o expedientes ocasionados por negligencia, intención o fenómenos naturales.

131



## **200C13300 Subdirección de Finanzas.**

### **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 el Departamento de 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, con 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, ordenar la integración y revisar la información solicitada en procesos de auditoría externa e interna, solventar observaciones y atender recomendaciones.
14. Participar con la unidad competente en el desarrollo de las iniciativas o proyectos de modernización o mejora de los procesos del ciclo presupuestario.
15. 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

132

- autoridad competente y su publicación en nuestra página web.
16. Coordinar con Comisión Federal de Electricidad, la revisión y/o aclaración de ajustes y trámites de pago de los servicios de energía eléctrica.
  17. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.
  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. Vigilar, verificar y aplicar el correcto cumplimiento del proceso de registro contable del Organismo, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos por la legislación;
2. Hacer el catálogo de cuentas contables y el instructivo de afectación correspondiente;
3. Conciliar, actualizar y verificar los estados financieros y sus auxiliares, así como analizar que reflejen la situación económica del Organismo;
4. Implantar controles internos apegados a la normatividad para el registro y control de las operaciones contable - financieras;
5. Analizar, clasificar las facturas y documentación referente a los fondos, conforme a la normatividad en materia aplicable;
6. Contabilizar pólizas de egresos para pago a proveedores, contratistas y gastos de acuerdo a las disposiciones fiscales, administrativas y postulados básicos de contabilidad gubernamental;
7. Contabilizar las pólizas cheque referentes a las erogaciones del Organismo;
8. Administrar, operar y vigilar, el manejo del sistema de contabilidad gubernamental, con la finalidad de registrar contablemente las operaciones de ingresos y egresos que efectúe el Organismo en el ejercicio de sus funciones;
9. Verificar que el registro de las cuentas por pagar del Organismo, reúna los requisitos de validez, confiabilidad y veracidad establecidas;
10. Atender las cuentas por cobrar que afecten los estados financieros del Organismo;
11. Analizar, capturar y presentar para revisión y autorización del superior jerárquico 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;
12. Contabilizar pólizas de ingresos por la recaudación que percibe el Organismo;
13. Contabilizar pólizas de diario por los diversos movimientos contables y presupuestales;
14. Integrar, preparar y atender las observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como, las que solicitan las diferentes instancias fiscalizadoras internas y externas;
15. Compilar, consolidar, integrar y presentar la Cuenta Pública al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, previa autorización y revisión del superior jerárquico, en los tiempos y formas establecidos por la ley;

134

16. Contabilizar los movimientos de entradas y salidas de almacén de las Unidades Administrativas del Organismo y emitir las pólizas contables para su registro;
17. Participar en la toma física de inventarios, así como elaborar las pólizas de la conciliación físico-contable del inventario, en conjunto con el Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial;
18. Integrar, preparar y atender los informes contables-financieros y presupuestales que soliciten las autoridades internas y externas, de conformidad con las políticas y normatividad vigente en la materia;
19. Verificar y actualizar 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
20. Integrar y presentar 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 Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
21. Capturar y atender la plataforma digital del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable, (SEVAC);
22. Preparar 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
23. Atender todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia.

135

## 200C13302 Departamento de Presupuestos

### Objetivo:

Elaborar, controlar y proponer el presupuesto de egresos del Organismo, conforme al ejercicio fiscal correspondiente.

### Funciones:

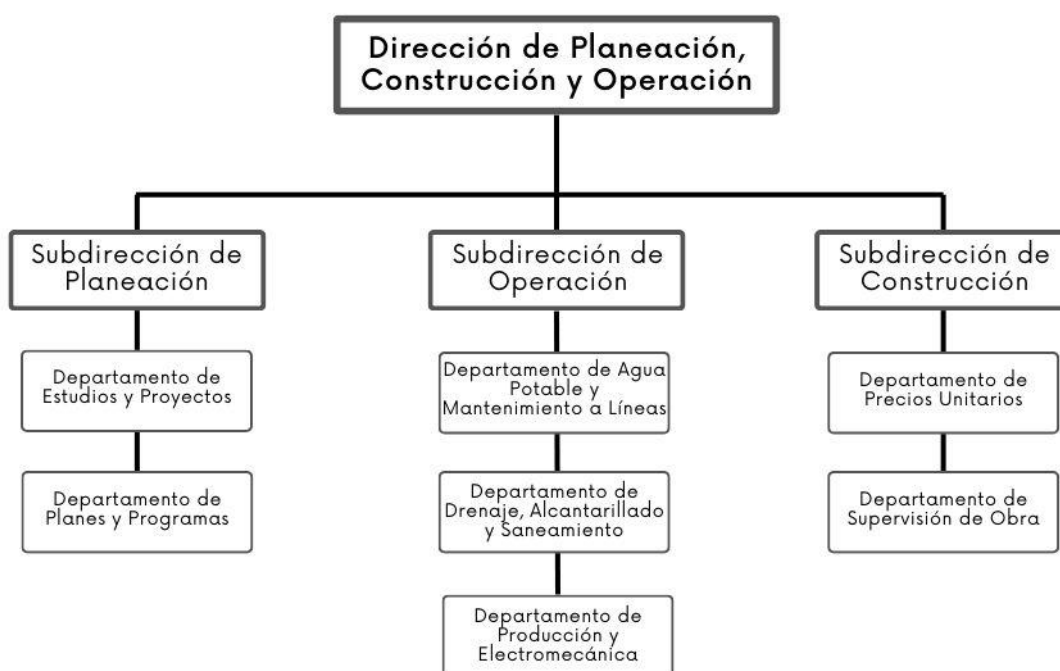
- 1.- Realizar un análisis del gasto del ejercicio anterior por las áreas ejecutoras para proyectar e integrar el presupuesto del siguiente ejercicio fiscal, conforme a la Normatividad establecida.
- 2.- Revisar el ejercicio del gasto realizado por las unidades administrativas y reportar las desviaciones detectadas.
- 3.- Desconcentrar los techos presupuestales por centro de costo y notificarlos por conducto de la Dirección de Administración y Finanzas.
- 4.- Alimentar y operar el sistema presupuestario.
- 5.- Establecer y mantener coordinación con las Direcciones, para la realización del cierre del ejercicio presupuestal.
- 6.- Revisar, elaborar y registrar la suficiencia presupuestal, a fin de llevar a cabo los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- 7.- Vigilar el cumplimiento de la Normatividad establecida vigente en el trámite del ejercicio y registro del gasto.
- 8.- Revisar el gasto realizado durante el trimestre y realizar los ajustes necesarios para asegurar un cierre del ejercicio presupuestal.
- 9.- Gestionar la autorización y realizar los traspasos internos y externos en el presupuesto.
- 10.- Brindar asesoramiento al personal que lo requiera dentro de su área de competencia.
- 11.- Vigilar que las unidades administrativas se apeguen a su presupuesto asignado, e informar cuando tengan que realizar modificaciones presupuestales de acuerdo a las necesidades.
- 12.- Atender los requerimientos de auditorías internas y externas.
- 13.- Elaborar información presupuestal, que deberá someterse al Consejo Directivo.
- 14.- Elaborar en coordinación con las Unidades Administrativas las conciliaciones de los movimientos que afecten los reportes presupuestarios del Organismo.

136

- 15.- Elaborar los reportes presupuestarios del informe mensual y la cuenta pública anual que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- 16.- Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia y/o las que le sean encomendadas por su superior Jerárquico.

## Dirección de Planeación, Construcción y Operación

### Organigrama.



138



## **200C11000 Dirección de Planeación, Construcción y Operación**

### **Objetivo:**

Dirigir y coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos, dirigir la construcción de obras y acciones necesarias para mantener y ampliar la cobertura de los servicios con la finalidad de atender con oportunidad y eficiencia la demanda de dichos servicios, así como la operación de los sistemas de agua potable, drenaje y saneamiento en el municipio, en apego a la normatividad en la materia, procurando 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 planeación, 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 Planeación, Construcción y Operación 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. Proponer al Director General, la suspensión, terminación anticipada, rescisión o modificación de los contratos de obra.
11. Solicitar a la Dirección Jurídica y de Fiscalización la elaboración de convenios modificatorios de contratos de obra.
12. Coordinar la inspección, validación y opinión técnica de los servicios de agua potable y drenaje.

139

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Planear las estrategias y acciones para la ejecución del Programa Anual de Obra Pública.
17. Vigilar que el presupuesto de inversión en Obra Pública se ejerza de acuerdo con los programas autorizados y con la normatividad aplicable.
18. 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.
19. 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.
20. Presentar al Director General el Programa Anual de Obra Pública para que se someta a consideración del Consejo Directivo.
21. 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.
22. 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.
23. Proponer al Director General la celebración de convenios y acuerdos para la realización de obras hidráulicas y servicios relacionados con las mismas.
24. 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.
25. 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.
26. Dirigir y coordinar los balances hidráulicos del municipio.
27. Apoyar a las Unidades Administrativas en la atención de la problemática presentada respecto a la construcción y funcionamiento de la infraestructura hidráulica.

140

28. Dirigir y coordinar la integración y resguardo del Expediente Único de las Obras y Servicios relacionados con las mismas.
29. Dirigir y coordinar las relaciones con los Organismos y Dependencias relacionadas con los programas de infraestructura hidráulica;
30. Dirigir y coordinar la elaboración de los informes requeridos por las diferentes dependencias sobre los programas de infraestructura hidráulica.
31. Solicitar la existencia de suficiencia presupuestal para iniciar el proceso de contratación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.
32. Fungir como la Unidad Ejecutora de Obra Pública o Servicios conforme las disposiciones legales aplicables en la materia o análoga.
33. 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.
34. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades.
35. Elaborar el 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.
36. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

## 200C11300 Subdirección de Planeación

### Objetivo:

Coordinar la elaboración de planes y programas que permitan al Organismo la operación, ampliación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, así como coordinar la elaboración de estudios y proyectos, tendientes a construir, mejorar y ampliar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, además de participar en los procedimientos de adjudicación o contratación de la obra pública.

### Funciones:

1. Coordinar y proponer a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación los planes y programas que permitan desarrollar alternativas para mejorar la eficiencia y sustentabilidad de los sistemas de agua potable y drenaje.
2. Coordinar la integración de Comités de las Obras por Contrato, por Administración y con Participación Ciudadana.
3. Elaborar del Programa de Participación Ciudadana y el Programa General de Obras.
4. Coordinar y participar en la elaboración de planes y proyectos que permita mejorar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
5. Coordinar, integrar y concentrar mensual o bimestralmente la información para elaborar y actualizar el documento de Información Básica de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Toluca, base para la realización del Plan de Desarrollo Integral (PDI).
6. Coordinar las gestiones de los trámites relacionados con la ejecución de las obras y/o acciones a efecto de dar cumplimiento a los requerimientos normativos y manuales de operación de los diferentes programas.
7. Participar en las reuniones de trabajo relacionadas con el sector, que convoquen las diferentes dependencias, entidades y organismos auxiliares en materia hidráulica;
8. Coordinar la realización de levantamientos topográficos de planimetría y altimetría en las zonas objeto de prestación de servicios.
9. Coordinar la elaboración de proyectos de obra nueva y rehabilitación de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
10. Coordinar con la Subdirección de Construcción el análisis y actualización de los precios unitarios de insumos y mano de obra, para el catálogo universal de conceptos, así como la integración de expedientes y fichas técnicas y los presupuestos requeridos para la realización de obras a cargo del Organismo y de participación ciudadana;
11. Establecer los lineamientos y especificaciones técnicas para la elaboración y actualización de los proyectos de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
12. Revisar los proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento de las obras derivadas de los dictámenes de factibilidad, a efecto de que cumplan con la normatividad.

142

13. Verificar que las obras establecidas en los dictámenes de factibilidad de servicios se apeguen a los proyectos autorizados.
14. Proporcionar asesoría técnica a la Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua.
15. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades.
16. Elaborar el 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.
17. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y llevar a cabo la coordinación para su entrega a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación.

## **200C11301 Departamento de Estudios y Proyectos.**

### **Objetivo.**

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

### **Funciones:**

1. Elaborar las acciones relacionadas con la planeación global, la realización de estudios y proyectos y dictámenes técnicos para otorgar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
2. Realizar los estudios técnicos y proyectos encaminados al desarrollo ordenado, a la ampliación y mejora de la infraestructura hidráulica y sanitaria el Municipio;
3. Realizar y/o revisar los términos de referencia para los estudios y proyectos por contrato, de otras instancias o de particulares, así como supervisar la integración y elaboración de los documentos y reportes sobre el avance de los estudios y proyectos para las obras del Organismo.
4. Elaborar levantamientos topográficos para la realización de proyectos de infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento;
5. Elaborar y/o revisar los catálogos de conceptos de los proyectos de infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento;
6. Elaborar las fichas técnicas de los proyectos de infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento;
7. Concentrar el catastro de infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento proporcionado por la Subdirección de Operación, la Subdirección de Construcción y cualquier otra área del Organismo o Externa, que contenga información al respecto;
8. Elaborar el Presupuesto Anual de requerimientos de bienes y Servicios del Departamento de Estudios y Proyectos, en coordinación con los lineamientos que emita la Dirección de Administración y Finanzas;
9. Participar en la conformación de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia en todas las obras publicas por contrato y administración, exponiendo a los beneficiarios de las obras, los estudios de impacto social y de costo beneficio;

144



## 200C11302 Departamento de Planes y Programas

### Objetivo.

Diseñar e implementar planes y programas estratégicos que impulsen la expansión, eficiencia y sostenibilidad de los sistemas de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, garantizando su óptimo funcionamiento y capacidad de adaptación a las necesidades presentes y futuras.

### Funciones:

1. Registrar y atender peticiones ciudadanas relacionadas con la ampliación de redes de agua potable y drenaje, verificando previamente en campo y emitiendo la respuesta correspondiente;
2. Integrar el programa anual de obras para optimizar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
3. Gestionar recursos financieros ante instancias federales, estatales y municipales para la ejecución del programa anual de obras;
4. Revisar y dar seguimiento a los trámites y permisos necesarios para la ejecución de obras y acciones, garantizando el cumplimiento de los requisitos normativos pertinentes, así como la correcta integración de la documentación requerida;
5. Verificar, validar y asegurar el cumplimiento normativo de la documentación administrativa y técnica de las obras antes de su presentación ante las autoridades auxiliares y consejos de participación ciudadana;
6. Colaborar en la conformación de comités ciudadanos de control y vigilancia en coordinación con el Órgano Interno de Control y las áreas involucradas en los proyectos;
7. Elaborar y actualizar los reportes mensuales de obra para su integración en la cuenta pública;
8. Elaborar y entregar los informes de avance físico-financiero del programa anual de obras, garantizando la transparencia, el seguimiento adecuado y el control del presupuesto asignado;
9. Recopilar, procesar y analizar la información estadística del Organismo, con el objetivo de elaborar el documento de Información Básica de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Toluca;
10. Desarrollar planes estratégicos para la ampliación, mejora y modernización de la infraestructura hidráulica, en colaboración estrecha con el Departamento de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, así como con el Departamento de

145



Producción, promoviendo la optimización de recursos y la sostenibilidad a largo plazo;

11. Calcular el Balance Hidráulico Municipal, con el fin de proporcionar información precisa y relevante para la toma de decisiones y la planificación de los recursos hídricos del municipio, y
12. Elaborar el presupuesto anual para bienes y servicios de la unidad administrativa, conforme a los lineamientos establecidos por la Dirección de Administración y Finanzas, garantizando su viabilidad financiera y el cumplimiento de las normativas vigentes.

## 200C11200 Subdirección de Operación.

### Objetivo:

Coordinar y atender la supervisión de las obras y labores de mantenimiento y operación de los sistemas de agua, drenaje, saneamiento, pozos y toda la infraestructura del municipio para conservar su funcionalidad; oportuna, eficiente y de calidad que la población demanda.

### Funciones

1. Generar estrategias de funcionamiento, mantenimiento y conservación de la red hidráulica, red de alcantarillado y saneamiento, pozos y fuentes de abastecimiento alternas.
2. Realizar los trabajos de mantenimiento, limpieza y desazolve de las redes de alcantarillado, así como de canales abiertos, previendo inundaciones o desbordes (en caso de contingencias hidro-meteorológicas).
3. Ejecutar los trabajos de ampliación de líneas de agua potable, así como de drenaje y alcantarillado, ampliando así la cobertura municipal (conjunto con la aportación ciudadana), mejorando los servicios de los sistemas de agua potable, drenaje y saneamiento.
4. Revisar la existencia de infraestructura hidráulica y sanitaria para brindar los servicios.
5. Ejecutar las conexiones y/o reubicaciones de tomas domésticas o no domésticas de agua potable, así como de las descargas a las redes municipales.
6. Revisar conjuntamente con la Subdirección de Construcción la ejecución de las obras de pozos o referentes al sistema de agua y drenaje, que cumplan con las condiciones y características estipuladas en los proyectos autorizados por el área correspondiente.
7. Realizar la instalación de tomas y descargas, conexiones e interconexiones verificando que cuenten con los materiales necesarios para su ejecución.
8. Verificar el mantenimiento y funcionamiento de equipos en los pozos, generando estrategias de distribución en las redes para mejorar el suministro municipal.
9. General o implementar estrategias para el suministro de agua potable en base al sistema de pozos del municipio.
10. Informar a las Unidades Administrativas que operan la infraestructura hidráulica y sanitaria a cargo del Organismo, la localización de la infraestructura existente, modificada o construida, derivado de las actividades de la Subdirección de Operación.
11. Atender los reportes de tomas de agua y conexiones sanitarias clandestinas conjuntamente con el área jurídica correspondiente, para la valuación de daños y procedimiento legal.
12. Operar y atender el mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales, como parte de las redes de infraestructura municipal, generando estrategias de rehusó de las aguas tratadas.
13. Generar un presupuesto de requerimientos de bienes y servicios para las obras

147

necesarias de mantenimiento en las redes municipales, limpieza y desazolves de red sanitaria y canales a cielo abierto; mantenimiento y funcionamiento de pozos de la red municipal; obras de participación ciudadana para mejora y ampliación de redes.

## **200C11201 Departamento de Agua Potable y Mantenimiento a Líneas.**

### **Objetivo:**

Programar, ejecutar y supervisar las actividades de operación de los sistemas de agua potable, a fin de suministrar el agua a través de las redes de conducción y distribución; Llevar a cabo las acciones necesarias de mantenimiento para la conservación y funcionamiento de las redes de agua potable, 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 el Departamento de Producción y Electromecánica;
2. Registrar, conciliar y distribuir el agua en bloque entregada por la Comisión Nacional del Agua procedente del Sistema Cutzamala y la conducción de esta por la Comisión del Agua del Estado de México;
3. Determinar los polígonos de servicio intermitente de agua potable;
4. Recabar y registrar la información de la longitud, diámetro, material y localización de las redes de agua potable, derivado de reparaciones, sondeos o trabajos que impliquen contacto físico o visual con tubería de agua potable, con la finalidad de mantener actualizado el catastro hidráulico.
5. Dar atención oportuna a los reportes de falta de agua, toma tapada, baja presión, fugas en redes de agua potable y cajas de operación de válvulas dañadas, registrados en el Sistema Informático de Control de Fallas; y trabajos complementarios que estos generen;
6. Diseñar, proponer y ejecutar las acciones que optimicen el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable;
7. Ejecutar las acciones para optimizar el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable, con base en la operación de los sectores hidráulicos;
8. Realizar la detección y reparación de fugas no visibles y recuperación de caudales de agua potable en las redes de conducción y distribución;
9. Verificar con base en los registros del catastro hidráulico, la existencia de infraestructura hidráulica para la prestación del servicio de agua potable;

149

- 10.** Realizar el suministro de agua potable por medio de camión cisterna o pipa;
- 11.** Realizar la reparación de fugas en líneas de conducción y distribución, así como en tomas domiciliarias de agua potable;
- 12.** Realizar el seccionamiento de las redes de agua potable para su reparación;
- 13.** 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;
- 14.** Construir, rehabilitar y operar los cruceros de desfogue;
- 15.** Realizar el mantenimiento preventivo de las líneas de agua potable, mediante la operación de cruceros de desfogue;
- 16.** Construir y rehabilitar cajas de operación de válvulas;
- 17.** Atender los asuntos y peticiones que se generen a solicitud de los usuarios que sean de su competencia;
- 18.** Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades;
- 19.** Elaborar el 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;
- 20.** Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y
- 21.** Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas.

150

## **200C11202 Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.**

### **Objetivo:**

Ejecutar, programar y supervisar los procesos de mantenimiento, limpieza y desazolve requeridos para garantizar la operación de las redes de drenaje, alcantarillado y sistemas de tratamiento para su óptimo funcionamiento.

### **Funciones:**

1. Llevar a cabo las acciones necesarias y ejecutar las estrategias de mantenimiento para la conservación y funcionamiento de la infraestructura de drenaje y saneamiento;
2. Coordinar y ejecutar los trabajos de operación de plantas de tratamiento, cárcamos de bombeo y demás estructuras de drenaje, alcantarillado y saneamiento, vigilando el cumplimiento de las normas aplicables en la materia;
3. Programar y ejecutar los recorridos de inspección y en su caso proceder al mantenimiento de las redes de drenaje;
4. Elaborar y mantener actualizado el catastro de los sistemas de drenaje pluvial, sanitario y canales;
5. Atender los reportes relacionados con brocales, pozos de visita, rejillas, coladeras, drenaje sanitario, drenaje pluvial, descargas, desazolve, fosas sépticas, cárcamos, canales, inundaciones y los relacionados que confieran otras disposiciones aplicables;
6. Monitorear la red de drenaje, principalmente durante la temporada de lluvias;
7. Ejecutar la limpieza, cambio y nivelación de rejillas, coladeras, brocales, descargas, líneas de drenaje, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales, que así lo requieran;
8. Ejecutar las acciones y actividades necesarias cuando se presenten contingencias hidrometeorológicas;
9. Verificar y validar la existencia de infraestructura para la prestación de los servicios de drenaje con base en el catastro hidráulico de los sistemas de drenaje pluvial, sanitario y canales;
10. Ejecutar la limpieza con camión Presión-Succión (vactor) a la infraestructura del Organismo; previa solicitud de los Departamentos Administrativos y Usuarios;
11. Dar atención a los reportes de conexiones a la red de drenaje y alcantarillado clandestinas y/o daños ocasionados por terceros; cuantificando los daños a la infraestructura del Organismo; recabar y analizar la información de la longitud, diámetro, material y localización de las redes de drenaje, derivado de reparaciones y de excavaciones o trabajos que impliquen contacto físico o visual con tubería de drenaje con la finalidad de actualizar el catastro hidráulico;

151

12. Atender los asuntos y peticiones que se generen a solicitud de los usuarios que sean de su competencia;
13. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades;
14. Elaborar el presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de este Departamento con base en los lineamientos que emita la Dirección de Administración y Finanzas;
15. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
16. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas.



## **200C11203 Departamento de Producción y Electromecánica.**

### **Objetivo:**

Controlar la operación de las fuentes de abastecimiento; supervisa, programa y ejecuta los trabajos de mantenimiento electromecánico de las fuentes de abastecimiento (pozos, rebombes y tanques de regulación), cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.

### **Funciones:**

1. Operar, verificar y ejecutar la operación, mantenimiento electromecánico y el funcionamiento óptimo de las fuentes de abastecimiento de agua potable;
2. Ejecutar las acciones necesarias para el mantenimiento electromecánico de los cárcamos, plantas de tratamiento de aguas residuales que administra el Organismo en coordinación con el Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento;
3. Por medio del Laboratorio de Calidad del Agua, realiza el programa anual de muestreos en las fuentes de abastecimiento;
4. Por medio del Laboratorio de Calidad del Agua analizará el agua potable proveniente de las fuentes de abastecimiento que administra el Organismo;
5. Realizar las acciones en el suministro de agua potable que garanticen la calidad para uso y consumo humano, conforme a la normatividad aplicable;
6. Realizar las acciones de mantenimiento, limpieza y desinfección en los sistemas de bombeo, cisternas y tanques de almacenamiento de agua potable;
7. Operar los sistemas de bombeo conforma al caudal disponible en conjunto con el Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas; de acuerdo a la demanda de la ciudadanía;
8. Ejecutar el control, supervisión y proponer la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares;
9. Proporcionar asesoría en materia de mantenimiento electromecánico y operación de los sistemas de bombeo y pozos, previa solicitud;

153

## **200C11100 Subdirección de Construcción.**

### **Objetivo:**

Promover las acciones que en materia de construcción de obras públicas realicen Organismo, así como establecer la coordinación necesaria con las autoridades federales, estatales y municipales, y con los sectores social y/o privado que participan en su desarrollo

### **Funciones:**

1. Vigilar las actividades de las unidades administrativas bajo su adscripción, en los trabajos de gabinete, de campo y construcción.
2. Supervisar la ejecución de la obras de construcción, mantenimiento o modificación en su caso de las obras contratadas.
3. Supervisar que las obras y servicios relacionados con las mismas se ejecuten conforme a los proyectos ejecutivos, las especificaciones de construcción, normas técnicas y de calidad y catálogo de conceptos de acuerdo con lo estipulado en los contratos de obra pública.
4. Supervisar por si o por terceros la obra pública y servicios relacionados con la misma.
5. Enviar para su trámite correspondiente las estimaciones de obra pública y de servicios relacionados con la misma a la Dirección de Administración y Finanzas
6. Convenir y suscribir las autorizaciones de pago de estimaciones de obra pública cuando surjan modificaciones y sean procedentes.
7. Supervisar la entrega de las obras concluidas con la dependencia, entidad, beneficiaria o beneficiario que legalmente corresponda, proporcionando las guías mecánicas, técnicas, manuales de mantenimiento y demás documentos relacionados con su operación
8. Emitir los informes, dictámenes peritajes y demás elementos en las materias de topografía, que le sean solicitados por alguna autoridad competente.
9. Solicitar apoyo a la Subdirección de Planeación, para la emisión de dictámenes, peritajes y demás elementos en materia de topografía, obra pública o servicios relacionados con la misma.
10. Establecer en el ámbito de su debida competencia, las características, requerimientos de ejecución, experiencia, capacidad técnica y económica que deban reunir las personas participantes en los procedimientos de invitación restringida y adjudicación directa de obra pública y servicios relacionados con la misma, así como seleccionar del catálogo de contratistas a quienes serán invitadas a presentar propuestas, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
11. Colaborar en la celebración de convenios con la Federación y con los Ayuntamientos en materia de obras públicas, para la coordinación de acciones en la mejora de infraestructura hidráulica.

154

12. Supervisar la operación en el sistema informático de seguimiento, control y evaluación que permite determinar el avance físico y financiero de la obra pública y de los servicios relacionados con la misma.
13. Iniciar y desahogar los procedimientos de terminación anticipada y rescisión administrativa del contrato de obra pública y de servicios relacionados con la misma, observando la normatividad aplicable y en su caso, hacerlos del conocimiento del área jurídica para llevar a cabo las acciones legales correspondientes.
14. Delegar en una servidora o servidor público subalterno el ejercicio de designar por escrito a la o al responsable que fungirá como Residente de Obra.
15. Atender de manera oportuna los requerimientos, observaciones, recomendaciones y que comunique a la Unidad de Transparencia.
16. Participar conforme a sus atribuciones en el Comité Interno de Obra Pública.
17. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.

## **200C11102 Departamento de Precios Unitarios.**

### **Objetivo:**

Diseñar, preparar y realizar los concursos para adjudicar las obras de agua potable, alcantarillado y saneamiento municipal en Toluca, a los contratistas que ofrezcan condiciones técnicas y presupuestales para la ejecución de estas, analizando los precios y costos en las propuestas técnicas y económicas presentadas por los concursantes; así como los precios extraordinarios de las obras en proceso.

### **Funciones:**

1. Realizar y dar seguimiento a las actividades relacionadas con los concursos de obra pública por contrato;
2. Elaborar el catálogo general que sirve como base para realizar los presupuestos de cada obra en particular;
3. Realizar los presupuestos base de cada una de las obras por contrato, por administración, por convenio y/o de los servicios relacionados con la obra pública;
4. Elaborar las bases de licitación según la modalidad que corresponda, convocatorias, invitaciones, oficios para dependencias internas y externas relacionados con la adjudicación y ejecución de la obra pública;
5. Realizar en los actos de los procesos de licitación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas de acuerdo con el cronograma de adjudicación, venta de bases, visita al sitio de los trabajos, junta de aclaraciones, apertura y presentación de propuestas, fallo y adjudicación;
6. Realizar la revisión y evaluación de las propuestas técnica y económica de empresas participantes, elaborar el dictamen para la adjudicación de contratos mediante el proceso de licitaciones públicas y de invitación restringida; así mismo, la revisión de las adjudicaciones directas, todo en apego a la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y su Reglamento, Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, y su Reglamento y demás ordenamientos legales correspondientes en la materia;
7. Elaborar dictámenes para someter a consideración del Comité Interno de Obra Pública, para dar el fallo de adjudicación del contrato de la obra pública o los servicios relacionados, en sus diferentes modalidades;
8. Revisar y conciliar los precios unitarios fuera de catálogo, ajustes de costos y escalatorias de contratos de obra pública, solicitados por las empresas contratadas, verificación de los rendimientos de mano de obra, maquinaria y equipo para el análisis de precios unitarios;

156

9. Determinar y actualizar el tabulador de obra civil y electromecánica efectuando visitas de obra para verificar los alcances de los conceptos e investigación de mercado para la cotización de materiales, además de apoyar en los procesos constructivos de la obra;
10. Realizar los procesos de licitación de obra pública y servicios relacionados con las mismas, para ingresarlos al sistema CompraNet de los siguientes documentos; convocatorias, bases de licitación, junta de aclaraciones, apertura de proposiciones, fallo, contrato y terminación de obra y/o contrato;
11. Integrar los procesos de licitación al expediente único de obra pública, de acuerdo a la normatividad aplicable;
12. Ejercer las normas y lineamientos que regulen el funcionamiento del Departamento;
13. Atender los asuntos y peticiones que se generen a solicitud de los usuarios que sean de su competencia;
14. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades;
15. Elaborar el 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;
16. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y
17. 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 Supervisión de Obra.**

### **Objetivo:**

Realizar supervisión de obras por contrato, en la construcción de los sistemas de agua potable, drenaje y saneamiento, constatando la aplicación de la normatividad vigente.

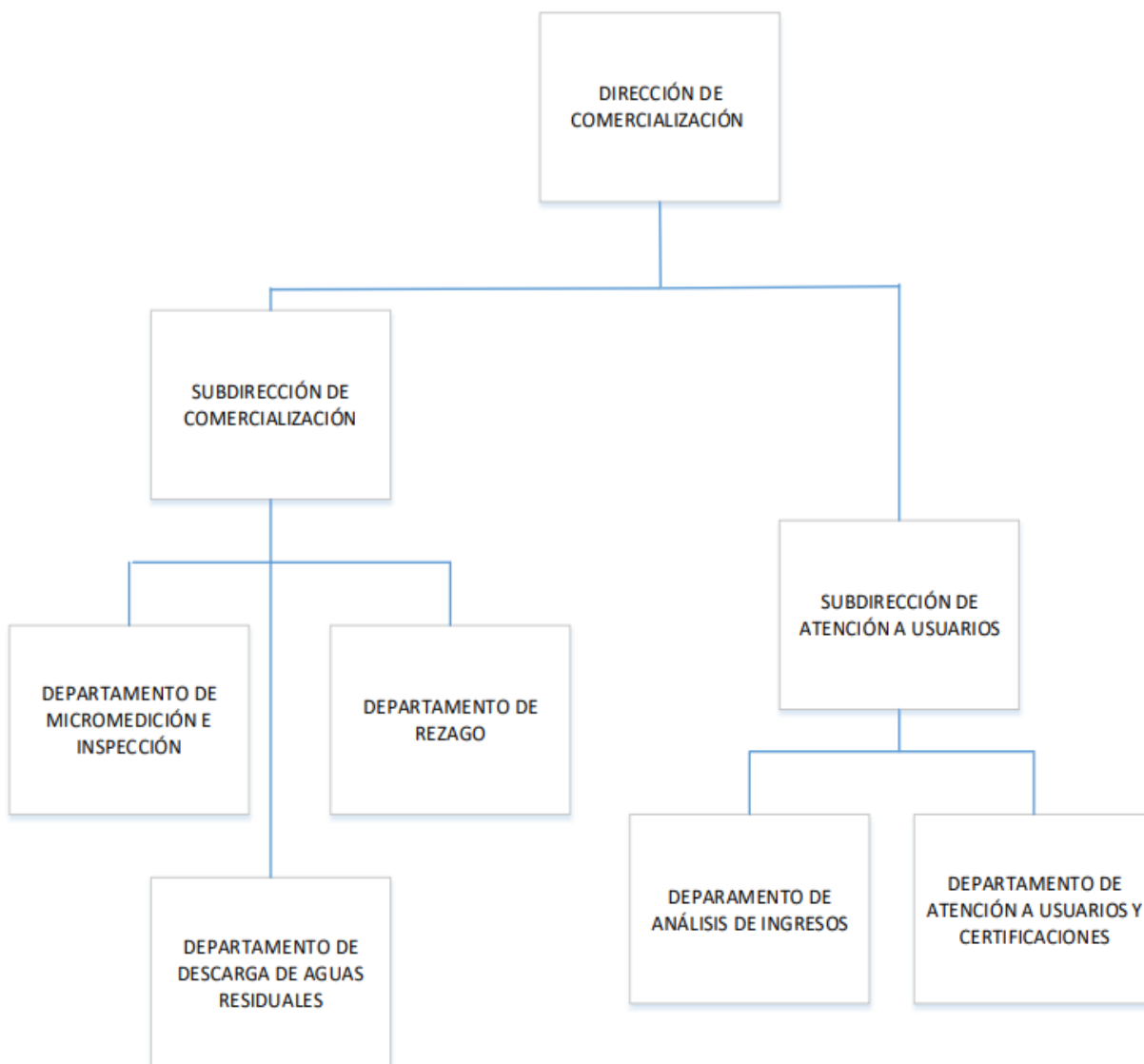
### **Funciones:**

1. 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 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. Revisar y autorizar las estimaciones correspondientes a la obra pública y servicios relacionados con la misma;
3. Elaborar informes mensuales del avance físico financiero de las obras por contrato;
4. 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;
5. Informar a la Subdirección de Planeación las características físicas y localización de la infraestructura existente, modificada o construida, derivado de las actividades del Departamento;
6. Proponer y participar en el dictamen para modificación, suspensión, terminación anticipada o rescisión de contratos de obra celebrados con el Organismo; y
7. Integrar toda la documentación necesaria para tener el expediente único de las obras en proceso de construcción y terminadas por administración de los servicios relacionados con las mismas, para que se complementen de acuerdo a la normatividad aplicable;
8. Elaborar el Programa Operativo Anual del Departamento de Supervisión de Obras y someterlo a la consideración de la Subdirección de Construcción para cumplir con lo programado;
9. Aplicar las normas y lineamientos que regulen el funcionamiento del Departamento de Supervisión de Obras;
10. Elaborar y programar el 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;
11. Elaborar la parte correspondiente del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y las demás que le señalen las leyes y reglamentos vigentes y aplicables al ámbito de su competencia;
12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico;

158

## Dirección de Comercialización.

### Organigrama.



159



## **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. Representar al Organismo ante las instancias de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, Federal, Estatal y Municipal, así como ante personas físicas o jurídico colectivas, con las facultades que corresponden a los apoderados generales para pleitos y cobranzas, en los términos que marca el Código Civil del Estado de México.
2. Determinar y liquidar a través de las áreas que integran la Dirección Comercial, las contribuciones, accesorios y aprovechamientos que, en términos de la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal correspondiente, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y demás disposiciones jurídicas aplicables, tenga derecho a percibir el Organismo.
3. Celebrar a través de las áreas competentes de la Dirección Comercial convenios con los usuarios de la prestación de los servicios que brinda el Organismo, así como con las autoridades Federales, Estatales y Municipales, organismos públicos privados y/o particulares con el objeto de que cumplan con el pago de los servicios que presta el Organismo.
4. Elaborar a través de las Subdirecciones Comerciales liquidaciones de adeudo por la prestación de los servicios a cargo del Organismo; así como liquidaciones de pago para su contratación, correspondientes al ejercicio fiscal corriente, hasta por tres bimestres; posterior se considerará rezago en términos de la normatividad aplicable;
5. Diseñar y proponer a la Dirección General las políticas, estrategias y campañas para incrementar los ingresos del Organismo, así como instrumentar su implementación.
6. Elaborar en coordinación con la Secretaría Técnica del Organismo los programas de condonación de multas, subsidio de recargos y descuentos en general, de acuerdo a la normatividad aplicable, para que en su caso sean sometidas a consideración del Consejo Directivo para su aprobación y posterior autorización del Cabildo.
7. Planificar, diseñar y ejecutar programas y acciones orientadas a reducir el rezago en el pago de los derechos por los servicios prestados, siempre en concordancia con el Código Financiero y la normatividad vigente;

160

8. La Dirección, en conjunto con la Subdirección de Informática, será responsable de la actualización y validación del sistema de gestión comercial y de las tarifas de los servicios que ofrece el Organismo, conforme a lo aprobado anualmente por la Legislatura del Estado;
9. Ejercer facultades de autoridad fiscal para efecto de liquidar la existencia de créditos fiscales, desglose de derechos y aprovechamientos por factibilidad de servicios, estados de cuenta, avisos y/o invitaciones de pago, en el ejercicio de las facultades de comprobación, para el cumplimiento de obligaciones tributarias omitidas por los usuarios del servicio; así como la prescripción de créditos fiscales, en términos de la normatividad aplicable.
10. Ejercer facultades de autoridad fiscal para aplicar y autorizar lineamientos, programas, subsidios, condonaciones, estímulos fiscales, políticas y criterios que deban orientar las actividades y los servicios que presta el Organismo, una vez aprobados por el Consejo Directivo y por el cabildo del Ayuntamiento de Toluca, mediante resolución de carácter general que se publique en periódico oficial;
11. Ejercer facultades de autoridad fiscal para sustanciar los procedimientos administrativos sobre la restricción de suministro de agua potable, por falta de pago de dos o más periodos, solo para los usuarios de uso doméstico y remitir a la Dirección Jurídica y de Fiscalización para los demás usuarios del servicio.
12. Habilitar a servidores públicos del Organismo como notificadores, verificadores e inspectores, a efecto de que lleven a cabo las diligencias, para corregir la situación fiscal del contribuyente, notificaciones de acuerdos, determinaciones y todo tipo de documentos o resoluciones administrativas o fiscales relativa al ejercicio de las atribuciones y funciones del Organismo;
13. Ordenar a los servidores públicos habilitados, notificar actos administrativos o fiscales, así como diligenciar y ejecutar visitas de verificación e inspección en el domicilio, instalaciones, documentos, equipos y bienes de los contribuyentes, con la finalidad de comprobar que los usuarios, concesionarios o permisionarios, y los terceros con ellos relacionados, cumplen con sus obligaciones fiscales o disposiciones legales correspondientes;
14. 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 del Estado de México y Municipios; con base en el Manual Metodológico aprobado en el marco del Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México, para previa consideración del Director General, se someta a la aprobación del Consejo Directivo y del cabildo del Ayuntamiento de Toluca, para su posterior presentación a la H. Legislatura del Estado;
15. Coordinar juntamente con la Coordinación de Informática y Sistemas, 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;

161

16. Elaborar, dirigir y supervisar los programas, políticas y acciones tendentes a mejorar la recaudación y abatir el rezago en el pago de derechos por los servicios que proporciona el Organismo;
17. Ordenar y coordinar el levantamiento y procedimiento de censos, encuestas y muestreos sobre las características de los inmuebles, lotes baldíos, establecimientos comerciales, tomas domiciliarias, derivaciones, usuarios y otros, para corregir la situación fiscal del contribuyente;
18. Entregar de manera oportuna al Consejo Directivo, director general y/o Unidades Administrativas del Organismo, la información y documentación que requieran para atender los asuntos de carácter jurídico, operativo, administrativo y/o fiscal, que obre en los archivos físico y/o electrónico de la Dirección de Comercialización;
19. Elaborar el informe de la solicitudes de reconexión y cancelación de los servicios, de Agua Potable, para el ejecución, por parte de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, en términos de la ley en la materia;
20. Realizar la suspensiones temporales solicitadas por los usuarios de los servicios, de Agua Potable, en término de la ley en la materia;
21. Realizar las restricciones requerida por la Dirección Jurídica y de Fiscalización, de los servicios de Agua Potable, en términos de la ley en materia;
22. Elaborar la parte correspondiente el informe mensual de ingresos de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
23. Elaborar un informe mensual de las tomas de agua, con sus respectivas clasificaciones; conjuntamente con la Coordinación de Informática y Sistemas
24. Elaborar un informe mensual de los usuarios que se encuentran en situación de rezago con sus respectivas clasificaciones.
25. Elaborar un informe mensual del avance de la cobranza contra lo presupuestado.
26. Remitir a la Dirección Jurídica y de Fiscalización, para su tramitación y resolución las denuncias, reportes o bien elementos fidedignos de la probable existencia de tomas y descargas clandestinas, desperdicios de agua, daños a la infraestructura, oposición de visitas de verificación o inspección, ejecución de 101 derivaciones de agua potable, drenaje o alcantarillado sin la autorización correspondiente, causar alteraciones al aparato medidor de consumo de agua potable, oponerse a la revisión del aparato medidor de agua y/o descargas de aguas residuales, no contar con permiso de descarga y/o incumplir cualquiera de las obligaciones en materia de descargas de aguas residuales, violación de sellos y demás conductas que pudiesen constituir una falta administrativa, con la finalidad de que una vez que se acredite violaciones a la ley en la materia, se inicie el procedimiento administrativo sancionador;
27. Recibir, procesar y expedir, las constancias de no adeudo y de no servicio determinando si los datos asentados en los registros del Organismo corresponden, a efecto de verificar si no existen omisiones que impidan la expedición de dichos certificados.
28. Emitir, ordenar y ejecutar por conducto de los servidores públicos que para tal efecto habilite, la restricción del suministro de agua potable, así como la colocación de sellos con las leyendas “en proceso de restricción” y/o “suministro restringido” y/o “bienes

162

- muebles embargados” y/o “inmueble embargado”, en el lugar visible en los bienes muebles o inmuebles que presenten rezago.
29. Emitir las órdenes de restricción del suministro de agua potable a los usuarios que se determine de acuerdo a su situación legal, a la cuantía de sus adeudos o a la antigüedad de los mismos, de conformidad con la normatividad aplicable.
  30. Verificar el restablecimiento del suministro de agua potable a aquellos usuarios que hayan subsanado el origen por el cual se efectuó dicha restricción.
  31. Requerir la comparecencia de las autoridades, usuarios, particulares y/o gobernados, en los supuestos que se niegue o se ponga en duda la autenticidad de un documento público y privados que tenga relación con asuntos del Organismo, para el cotejo y/o ratificación de firmas, contenido, letras y huellas digitales.
  32. Gestionar los insumos y herramientas necesarias para la operación y administración de las unidades administrativas a su cargo;
  33. Actuar como autoridad administrativa con facultades para dar respuesta a las peticiones e instancias realizadas por particulares.
  34. Realizar, en coordinación con las áreas administrativas involucradas, el análisis para el cobro de factibilidades para dotación de servicios propios del Organismo por fusión, subdivisión, régimen de condominio y en construcciones de más de dos viviendas en un mismo predio.
  35. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades de la Dirección Comercial, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño a su jefe inmediato.
  36. Supervisar la emisión y entrega de estados de cuenta a los usuarios, de acuerdo a los calendarios establecidos.
  37. Supervisar la restricción del servicio de suministro de agua potable, para los usuarios que presenten retraso en sus pagos de más de dos bimestres.
  38. Vigilar que se emitan las órdenes de cobro derivado de las cédulas de inexistencia de infraestructura hidráulica.
  39. Expedir constancias de no servicio, no adeudo
  40. Expedir, previo análisis, los certificados requeridos por los usuarios que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones fiscales con relación a los servicios que brinda el Organismo.
  41. Atender por sí mismo o a través de su enlace, los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados.
  42. Certificar los documentos que obren en los archivos físico y electrónico de la Dirección;
  43. Emitir y autorizar altas y revalidación de permisos de descarga de aguas residuales de uso no doméstico a la red de drenaje; y
  44. Las de más que le confieren las disposiciones aplicables y las que le encomiende el Consejo o el Director General.

## **200C15100 Subdirección Comercial.**

### **Objetivo.**

Planear, proponer, gestionar, y administrar las estrategias de inspección, a través de la coordinación entre las unidades administrativas 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 a la Dirección de Comercialización diversos esquemas y programas que contribuyan a la mejora en la recaudación de los servicios, a través de distintas modalidades de cobro, buscando aumentar la eficiencia del proceso y reducir el rezago;
3. Monitorear y dar seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo definidos en conjunto con la Dirección de Comercialización, asegurando su correcta implementación y el cumplimiento de los objetivos establecidos;
4. Analizar y remitir a la Dirección de Comercialización la documentación proporcionada por las unidades administrativas a su cargo que requieran su visto bueno y la firma correspondiente;
5. En coordinación con la Subdirección de Atención a Usuario, la Subdirección de Comercialización propondrá la cancelación de cuentas incobrables y la prescripción de créditos fiscales, para su debida aprobación por el Consejo Directivo, garantizando que las decisiones se tomen conforme a las disposiciones legales vigentes;
6. Supervisar y coordinar las actividades de los Departamentos que estén bajo su cargo, con el fin de asegurar que los objetivos de recaudación y otros indicadores operativos sean alcanzados en tiempo y forma;
7. La Subdirección, en colaboración con la Dirección de Comercialización y el Departamento de Rezago, propondrá acciones estratégicas que ayuden alcanzar los objetivos de recaudación y disminución del rezago en el pago de los servicios, con el fin de mejorar la eficiencia de la gestión financiera del Organismo;
8. La Subdirección, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes, se encargarán de garantizar que el Padrón General de Usuarios y la Planimetría estén siempre actualizados, cumpliendo con las normativas y procedimientos legales establecidos;
9. Coordinar, vigilar y evaluar los censos obtenidos a través de los recorridos realizados en las diferentes colonias y comunidades del Municipio;
10. La Subdirección, de Comercialización en conjunto con la Dirección de Comercialización y la Subdirección de Atención a Usuarios, definirá las campañas de descuento y

164



regularización para los usuarios con adeudos, con el objetivo de incentivar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y mejorar la recaudación:

11. Evaluar los resultados de las campañas ejecutadas, con el fin de medir su efectividad y proponer mejoras o ajustes para futuras campañas;
12. Identificar y analizar los posibles obstáculos que impidan el logro de las metas y objetivos establecidos, proponiendo soluciones oportunas para superarlos;
13. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal que forme parte de su área, así como aquellos involucrados en las actividades de las unidades administrativas a su cargo, reportando los resultados a la Dirección de Comercialización para su análisis y toma de decisiones;
14. Coordinar y promover la capacitación continua del personal a su cargo, asegurando que todos los involucrados en los procesos de recaudación, y atención a usuarios cuenten con los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera adecuada;
15. Realizar el análisis y en su caso determinar la baja definitiva de la cuenta del Sistema de Gestión Comercial; y
16. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

## **200C15101 Departamento de Micromedición e Inspección.**

### **Objetivo.**

Proponer y llevar a cabo acciones orientadas a la recaudación eficiente y puntual de los ingresos generados por el cobro de concepto de derechos de agua. Asimismo, establecer estrategias que optimicen los procesos y actividades correspondientes al departamento

### **Funciones:**

1. Vigilar y evaluar los programas de trabajo que se determinen en conjunto con la Subdirección de Comercialización;
2. Inspeccionar, instalar, revisar, reemplazar y mantener los aparatos medidores;
3. Realizar pruebas volumétricas para garantizar la precisión y funcionamiento adecuado de los medidores y en caso de ser necesario solicitar al usuario el remplazo del aparato medidor;
4. Revisar e instalar medidores para nuevos usuarios bajo la modalidad de agua en bloque, conforme al dictamen de factibilidad de servicios emitido por la autoridad correspondiente;
5. Ordenar y ejecutar visitas de verificación e inspección en el domicilio, instalaciones hidráulicas, equipos de medición y las características generales de los predios de los Usuarios;
6. Vigilar, evaluar y asegurar el procedimiento de tomas de lectura, así como la entrega de estados de cuenta a los Usuarios;
7. Coordinar la inspección de daños a la infraestructura y/o alteraciones al medidor hidráulico que afecte el funcionamiento establecido por las autoridades y dar aviso a la Subdirección de Fiscalización para efectos jurídicos, así mismo vigilar el proceso de regularización;
8. Validar las lecturas y resolver las anomalías detectadas;
9. Elaborar diagnósticos técnicos y administrativos derivados de las inspecciones realizadas, los resultados se presentarán a la Subdirección de Comercialización para la toma de decisiones estratégicas;
10. Implementar medidas necesarias para mantener actualizado el padrón de usuarios, mediante la recaudación y análisis de datos derivados de las inspecciones, toma de lectura y alta de nuevos usuarios; y
11. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

166



## **200C15102 Departamento de Rezago.**

### **Objetivo.**

Establecer estrategias de acción para requerir adeudos a los usuarios con más de dos bimestres vencidos por los servicios de agua potable drenaje y alcantarillado que presta el Organismo de agua, a través de cartas invitación y avisos de restricción del suministro, asimismo promover, fomentar y difundir programas relativos al cumplimiento de pago en conjunto con la Coordinación de Cultura del Agua.

### **Funciones:**

1. Planear y dirigir acciones tendientes a abatir el rezago en el pago de derechos por suministro de agua potable y drenaje.
2. Ejecutar las funciones y actividades que se determinen por el superior jerárquico o por la Dirección Comercialización, en relación con las actividades que resulten necesarias, con la finalidad de mejorar la recaudación;
3. Analizar y depurar el padrón de usuarios con rezago;
4. Contar con las estrategias de cobro por colonias y montos de adeudo, mediante la información del sistema comercial del Organismo, así como contar con bitácoras de notificaciones por día, colonia y por notificador;
5. Elaborar y entregar Carta invitación a los usuarios de los servicios de agua potable y drenaje que tengan rezago.
6. Elaborar y entregar Aviso de limitación a los usuarios de los servicios de agua potable y drenaje que tengan rezago.
7. Enviar la relación de usuarios con rezago que hayan hecho caso omiso a la carta invitación y al aviso de limitación a la Dirección de Comercialización, a efecto de que se mande dicha relación a la Dirección de Operación para que dé inicio al procedimiento de restricción del servicio de agua potable y/o drenaje;
8. Atender a los usuarios que se encuentren en rezago, informándoles de las diversas opciones de pago acorde al marco legal vigente y campañas de regularización autorizadas;
9. Mandar listado de usuarios en rezago para autorización de la determinación de crédito fiscal a la Subdirección de Comercialización;
10. Realizar el presupuesto anual de bienes y servicios del Departamento de Rezago;
11. Promover, fomentar y difundir programas relativos al cumplimiento de pago en conjunto con la Coordinación de Cultura del Agua.
12. Controlar, Dirigir, Analizar y Supervisar el Proceso del Departamento de rezago de acuerdo con la Certificación ISO 9001 2008;
13. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico

167

## **200C15103 Departamento Descargas de Aguas Residuales.**

### **Objetivo.**

Supervisar, controlar, regular y realizar los cobros para el servicio de descarga de aguas residuales y permisos y/o revalidación de descargas residuales, generadas por usuarios industriales, comerciales, domésticos conforme a la legislación aplicable. Se encargara de garantizar que las descargas cumplan con los parámetros de calidad establecidos, para proteger el medio ambiente y los recursos hídricos y evitar riesgo a la salud pública.

### **Funciones:**

1. Recibir, revisar y validar la documentación para permisos y/o revalidaciones de descargas residuales, conforme a la cédula de servicio OyAST-09 publicada por el Organismo;
2. Remitir la documentación a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación para evaluar la viabilidad del otorgamiento de permisos de descarga de aguas residuales;
3. Elaborar el alta del permiso de descargas de aguas residuales y/o la revalidación, una vez que tenga el anexo técnico de viabilidad emitido por la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, y remitirlo a la Subdirección de Comercialización para su revisión y visto bueno;
4. Emitir estados de cuenta, liquidaciones y órdenes de pago por las contribuciones por concepto de pago de permisos y/o revalidación de descarga de aguas residuales;
5. Entregar al contribuyente el permiso por descargas de aguas residuales una vez que haya realizado el pago correspondiente;
6. Realizar inspección en coordinación con el Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal en instalaciones no domésticas e industriales, verificando el cumplimiento de la NOM-002-SEMARNAT-2021;
7. Gestionar la cancelación de permisos de descargas de aguas residuales para usuarios no domésticos e industriales cuando el contribuyente así lo solicite previa visita de inspección;
8. En coordinación con el Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal, realizar la práctica de visitas de inspección a fin de que los usuarios cumplan con las disposiciones relativas a la descarga de aguas residuales y vigencia de sus permisos;
9. El Departamento mantendrá actualizada una base de datos con información sobre: tipo de actividad de los usuarios, volumen y calidad de la descarga y vigencia de revalidación del permiso de descargas de aguas residuales;
10. En coordinación con el Departamento de Micromedición e Inspección, programar y practicar visitas de verificación y/o inspección con la finalidad de que se determinen las condiciones particulares de descarga de aguas residuales de los establecimientos comerciales, industrias de servicios y demás instalaciones generadoras de descarga de aguas residuales para el cobro correspondiente, asimismo, podrán requerir en estas visitas, los datos, documentación e informes que consideren necesarios;

168

11. El Departamentos de Descarga de Aguas Residuales, remitir a la Subdirección Jurídica a los contribuyentes que no cumplan con las condicionantes emitidas para la obtención del permiso de descarga de aguas residuales para las sanciones que correspondan;
12. Actualizar el Padrón General de Usuarios por concepto de Descarga de Aguas Residuales, que tengan suministro de agua distinta al abastecimiento del Organismo y emitir estado de cuenta a los usuarios llevando a cabo las acciones que contribuyan a la recaudación dentro del Marco Legal Aplicable;
13. Atender e informar a los usuarios sobre los requisitos para cobro de los derechos por concepto de Descargas de Aguas Residuales;
14. Detección de usuarios por concepto de descarga de aguas residuales, que tengan suministro de agua distinta al abastecimiento del Organismo y llevar acciones que contribuyan al ingreso por este derecho;
15. Determinar, calcular y aplicar el cobro por medio de la lectura de medidor por concepto de descarga de aguas residuales no Domésticas, de empresa o instituciones que descarguen a la Red Municipal de Drenaje y Alcantarillado, las cuales tengan suministro de agua distinta al abastecimiento del Organismo, en caso de no contar con aparato medidor de descarga de aguas residuales el usuario deberá presentar los volúmenes de abastecimiento de agua que sean suministrados para la aplicación del cálculo correspondiente y emitir estado de cuenta a los usuarios y verificando el cumplimiento de la NOM-002-SEMARNAT-2021;
16. Trabajar en coordinación con la Comisión del Agua del Estado de México y otros Organismos reguladores para implementar políticas y programas en gestión de descargas residuales;
17. Trabajar en coordinación con el Departamento de Micromedición e Inspección y el Departamento de Rezago para regularizar a usuarios incumplidos;
18. Realizar auditorías periódicas de los proceso de control y monitoreo, evaluando el cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Ley General de Aguas Nacionales;
19. Coordinar con la Dirección de Comercialización, la capacitación continua del Personal del Departamento de Descargas de Aguas Residuales, en normatividad, técnicas de inspección y análisis de calidad de agua residual; y
20. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico

169

## **200C15200 Subdirección de Atención a Usuarios.**

### **Objetivo.**

Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la recaudación de los ingresos del Organismo, así como dirigir acciones que fortalezcan la atención al usuario.

### **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. Proponer políticas y esquemas logísticos para optimizar la atención a usuarios
3. Desarrollar, en coordinación con el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, la logística del programa anual de cobros de suministro de agua potable, drenaje y alcantarillado;
4. Supervisar el depósito diario de los ingresos del Organismo y conciliar ingresos con la Subdirección de Finanzas;
5. Supervisar que el responsable del traslado de valores lleve a cabo en tiempo y forma la recolección de los ingresos;
6. Supervisar y organizar diariamente las tareas de los funcionarios que laboran en las cajas del Organismo;
7. Aplicar previa autorización legal correspondiente, los estímulos fiscales, bonificaciones, condonaciones y subsidios, en los casos que así proceda, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables a la materia;
8. Supervisar la información necesaria para la integración de la póliza de ingresos diario;
9. Fomentar la capacitación y actualización continua del personal adscrito, para garantizar un servicio de calidad orientado al usuario;
10. Supervisar la expedición de los comprobantes fiscales a los usuarios por los ingresos percibidos por el Organismo, conforme a la normatividad aplicable en la materia;
11. Supervisar y evaluar que el desarrollo de las actividades de las Agencias Comerciales, así como del personal a su cargo sean conforme a los lineamientos establecidos, y a la normatividad aplicable, debiendo informar el desempeño a su jefe inmediato y;
12. Ejercer atribuciones de autoridad fiscal para autorizar Constancias de no adeudo y de no servicio;
13. Analizar las solicitudes de aclaraciones o devoluciones para dar respuesta a los ciudadanos en relación a sus peticiones en términos de la legislación y normatividad aplicable;
14. Supervisar las solicitudes de los usuarios para nuevas contrataciones de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, operación y mantenimientos de las redes que preste el Organismo; y

170

15. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico

## **200C15201 Departamento 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. Recibir y verificar mediante los movimientos bancarios que envía el área de Finanzas los pagos efectuados a través de bancos, cadenas comerciales, así como pagos por medios electrónicos en el Sistema de Gestión Comercial;
3. Revisar conjuntamente con el Departamento de Contabilidad, los movimientos bancarios, que se envían diario del área de finanzas, que los ingresos recaudados sean debidamente depositados en las cuentas bancarias del Organismo, de manera puntual, y conforme a los procedimientos establecidos a través de la empresa, responsable del traslado de valores;
4. Verificar la integridad, exactitud y transparencia, por medio de la integración de la póliza de ingresos debidamente identificados por cuenta bancaria, correspondiente a los cobros de los usuarios por los ingresos recaudados, conjuntamente con la elaboración de los comprobantes fiscales extraídos del sistema de gestión comercial;
5. Emitir mediante la información del sistema de gestión comercial, los comprobantes fiscales correspondientes a los usuarios por los ingresos recaudados, cumpliendo con las disposiciones fiscales y normativas vigentes;
6. Proporcionar la información correspondiente al Departamento de Contabilidad para la elaboración de la póliza de ingresos diaria;
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. Las demás que le otras disposiciones legales o le sean encomendadas por su superior jerárquico.

172



## **200C15202 Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones**

### **Objetivo.**

Programar, coordinar y evaluar las acciones que fortalezcan la atención al público, tendentes 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, descuentos y demás información relativa a los servicios de suministro de agua potable, así como de drenaje y alcantarillado; asimismo para la obtención de constancias de no adeudo, no servicio, respuesta a escritos de petición, así como orientar a los usuarios en los trámites legales que sean necesarios para su regularización.

### **Funciones:**

1. Planear, dirigir y ejecutar los 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;
2. Diseñar y en su caso, proponer estrategias que mejoren la atención a usuarios y la recaudación;
3. Entregar de manera oportuna la información que le soliciten su superior jerárquico y las diferentes Unidades Administrativas que requieran para la toma de decisiones;
4. Proponer a su superior jerárquico esquemas y programas que permitan alcanzar los objetivos para mejorar la atención a los usuarios de los servicios que proporciona el Organismo;
5. Formular la proyección de ingresos mediante estudio tarifario por concepto de suministro de agua potable;
6. Validar en el Sistema de Gestión Comercial las tarifas de agua potable, drenaje y alcantarillado que son aprobadas por la Legislatura;
7. Determinar y en su caso aplicar descuentos y bonificaciones a usuarios de acuerdo con la normatividad aplicable en la materia;
8. Elaborar la propuesta del programa anual de cobros de suministro de agua potable, de drenaje y alcantarillado, y desarrollar la logística a seguir en las campañas de regularización de adeudos;
9. 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;
10. Ejecutar las campañas de descuento y regularización de los usuarios que le instruyan sus superiores jerárquicos;
11. Brindar atención a los usuarios que soliciten aclarar situaciones relacionadas con sus cuentas, contribuciones, aprovechamientos y accesorios;

173



12. Brindar atención a los usuarios en la gestión de trámites correspondientes a la Dirección de Comercialización;
13. Evaluar las acciones de atención a los usuarios;
14. Las demás que le confieran otras disposiciones legales o 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 digitales en:

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

174

## REGISTRO DE EDICIONES.

175

## CRÉDITOS.

176

**DIRECTORIO.**

**Alberto Isaac Valdés Ramírez**  
**Director General**

**Fernando Jasso Íñiguez**  
**Secretario Técnico**

**Humberto Alejandro Gómez Guadarrama**  
**Titular del Órgano Interno de Control**

**Valentín Irán Cervantes Arroyo**  
**Director Jurídico y de Fiscalización**

**Claudia Del Carmen Tadeo Mendoza**  
**Directora de Administración y Finanzas**

**Antonio Gutiérrez Marcos**  
**Director de Planeación, Construcción y**  
**Operación**

**Magaly Lara González**  
**Directora de Comercialización**

177

## HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

[illegible]

## FUENTES CONSULTADAS.

# **TOLUCA** **CAPITAL** DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO



180



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

181

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



182

© DERECHOS RESERVADOS

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

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

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

Teléfono: 722 275 57 00

**FECHA DE TÉRMINO 2025**

Impreso y hecho en Toluca, México.

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

## ÍNDICE

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

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

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

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



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



## I. PRESENTACIÓN

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

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

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

## II. OBJETIVO

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

## **Dirección General.**

### **Coordinación de Cultura del Agua.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

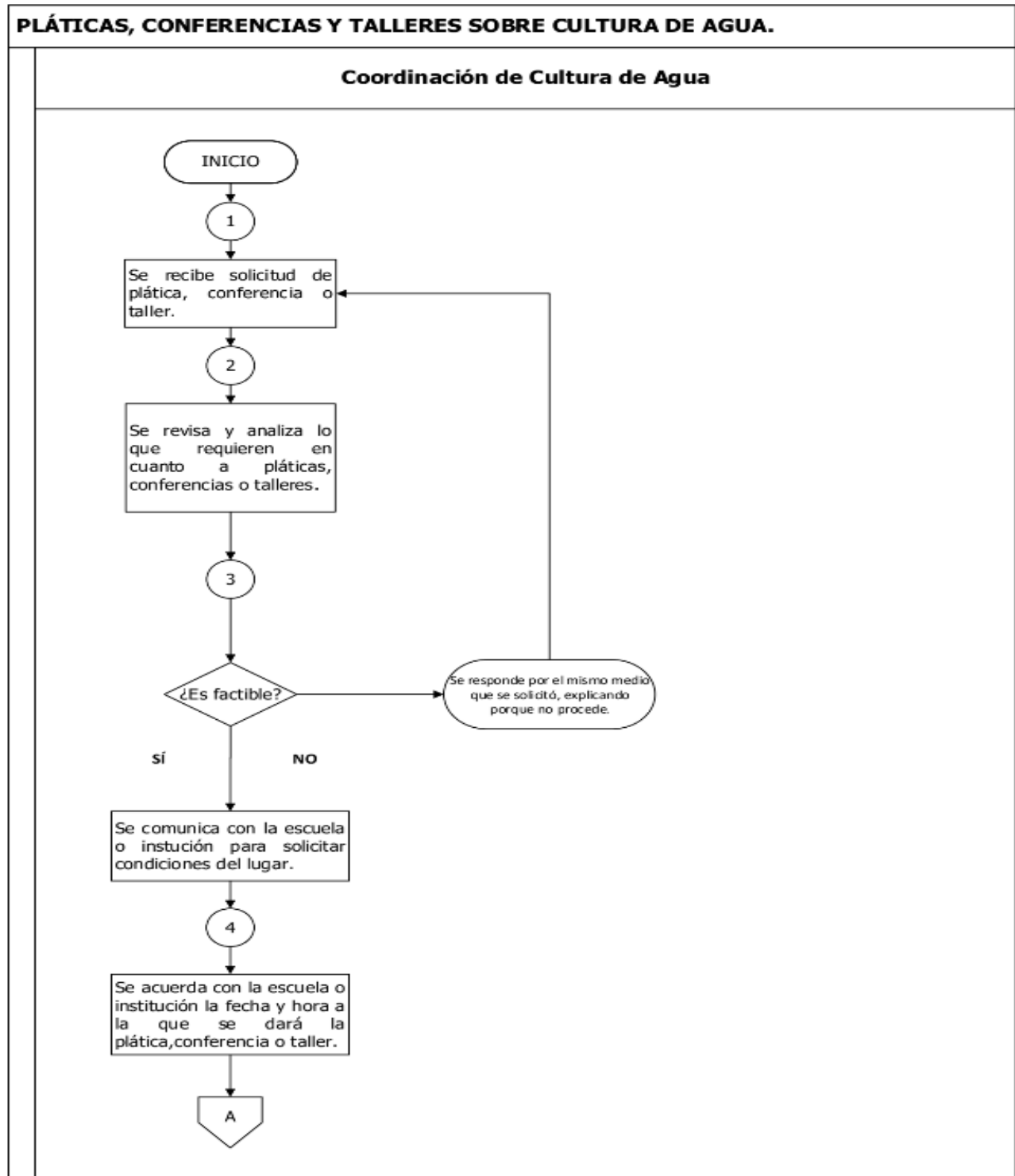
- La Coordinación de Cultura de Agua para la impartición de la plática designa a un expositor el cual creara una o varias historias dedicadas de acuerdo a las edades que serán participes en las pláticas, donde puedan comprender la importancia del agua en la vida y en la sociedad.
- Para la Coordinación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

## Pláticas, Conferencias y Talleres sobre Cultura De Agua

### Descriptivo.

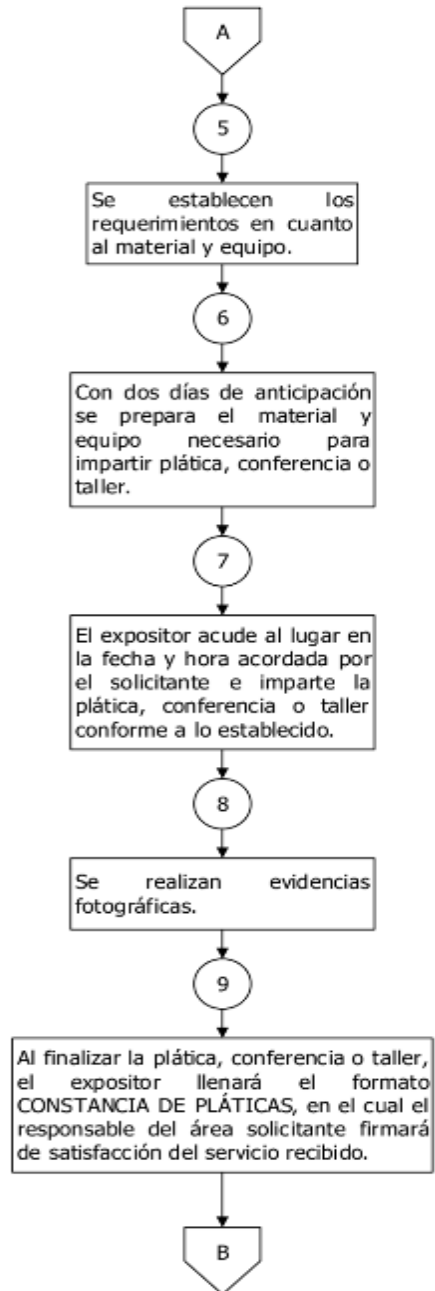
Procedimiento para solicitud de pláticas, conferencias y talleres		
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Cultura de Agua	Recibe la solicitud de plática, conferencia o taller vía telefónica u oficio por parte de alguna institución, o en su caso, invitar de manera telefónica a alguna escuela o institución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

## Diagrama de flujo.



**PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA.**

**Coordinación de Cultura de Agua**





**PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA.**

**Coordinación de Cultura de Agua**



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

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

### **Políticas Aplicables**

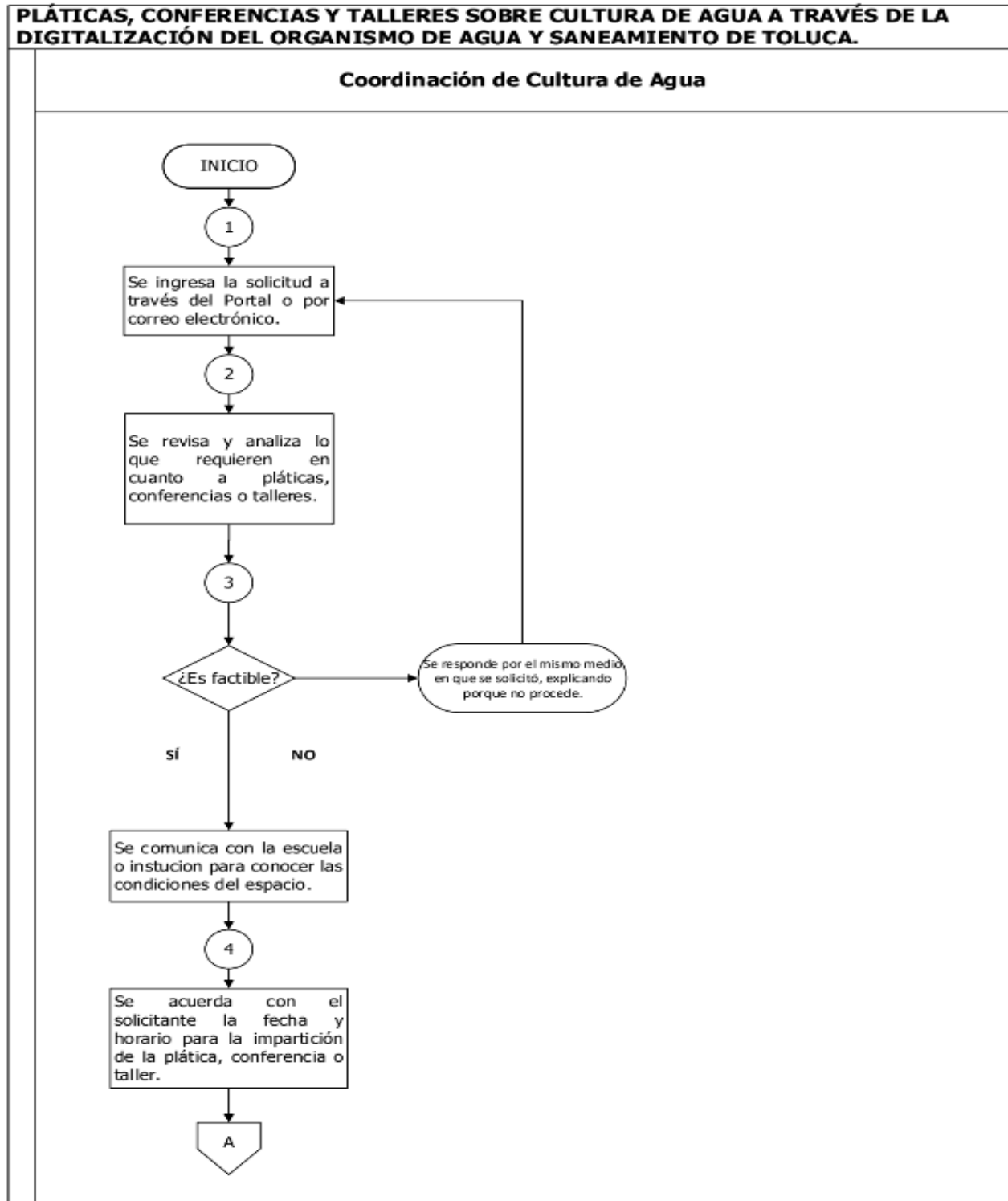
- La Coordinación de Cultura de Agua para la impartición de la plática designa a un expositor el cual creara una o varias historias dedicadas de acuerdo a las edades que serán participes en las pláticas, donde puedan comprender la importancia del agua en la vida y en la sociedad.
- Para la Coordinación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

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

### Descriptivo.

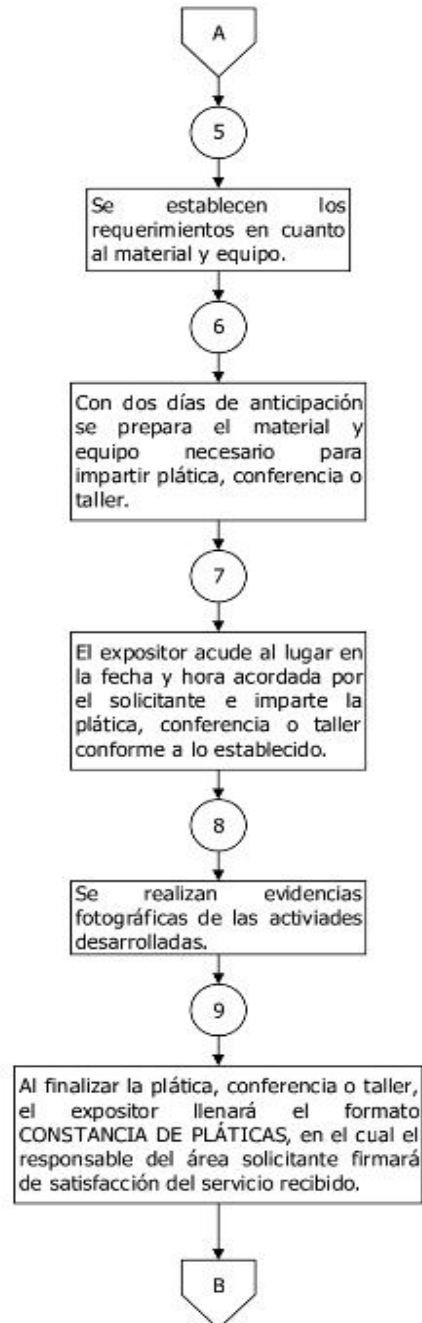
Procedimiento para solicitud de pláticas, conferencias y talleres sobre Cultura De Agua a través de la Digitalización del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca		
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Cultura de Agua	Recibe la solicitud de plática, conferencia o taller a través del portal o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

## Diagrama de flujo.



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

**Coordinación de Cultura de Agua**



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

**Coordinación de Cultura de Agua**



## Coordinación de Comunicación Social.

**Nombre del Procedimiento:** Elaboración de Contenido para Redes Sociales.

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

### Políticas Aplicables

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

201

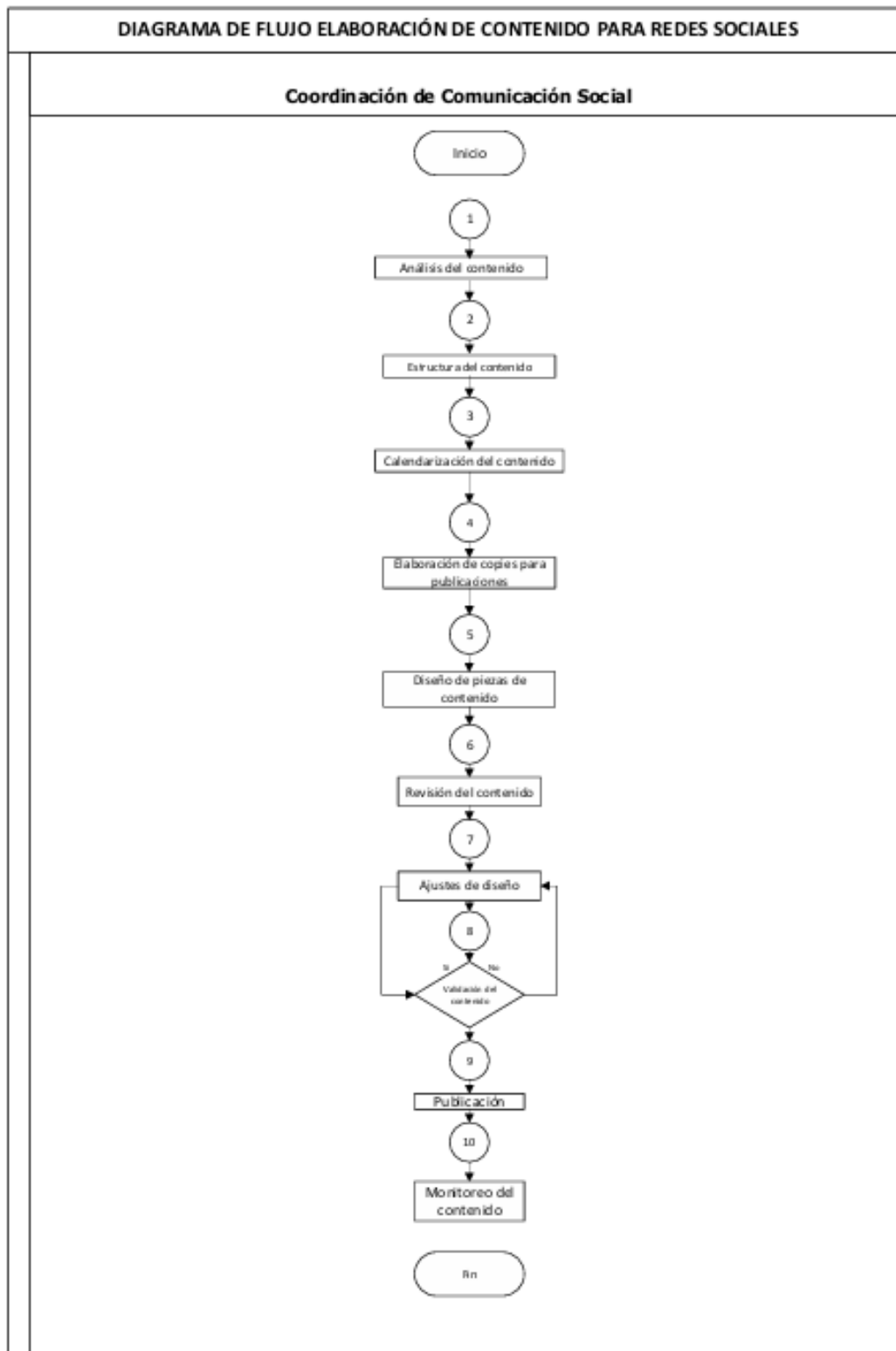
### Descriptivo.

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



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

## Diagrama de Flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Elaboración y diseño de boletín interno.

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

### Políticas aplicables

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

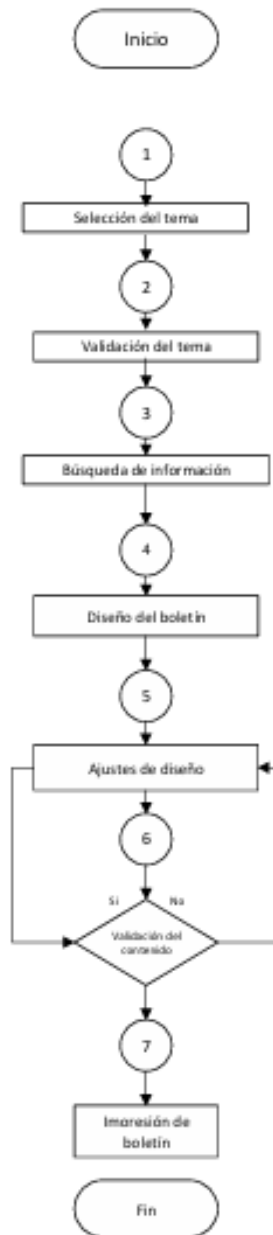
### Descriptivo.

204

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

## DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN Y DISEÑO DE BOLETÍN INTERNO

### Coordinación de Comunicación Social



**Nombre del Procedimiento:** Edición de videos.

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

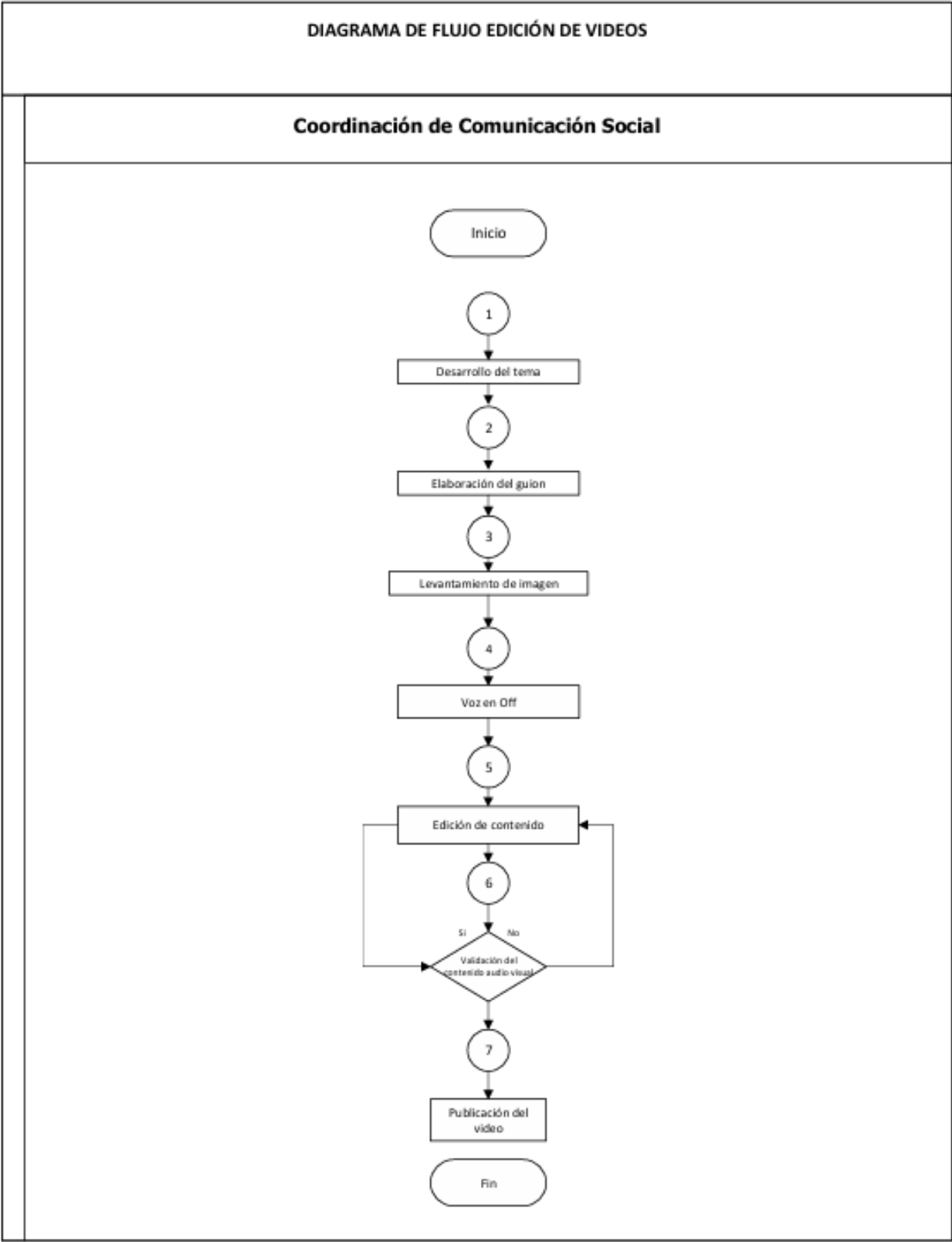
**Políticas Aplicables.**

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

**Descriptivo.**

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

Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Diseño.

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

**Políticas Aplicables.**

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

**Descriptivo.**

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

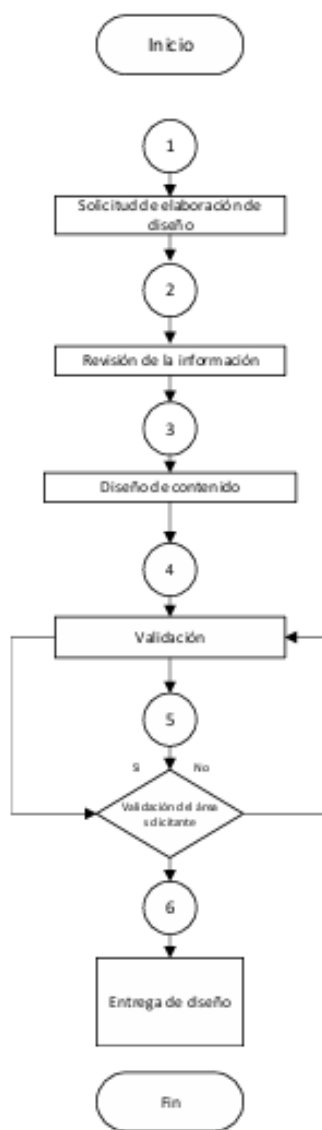


**Diagrama de flujo.**



## DIAGRAMA DE FLUJO DISEÑO

### Coordinación de Comunicación Social



209

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

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

**Políticas Aplicables**

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

**Asesoría técnica en materia del derecho humano al agua**

**Descriptivo:**

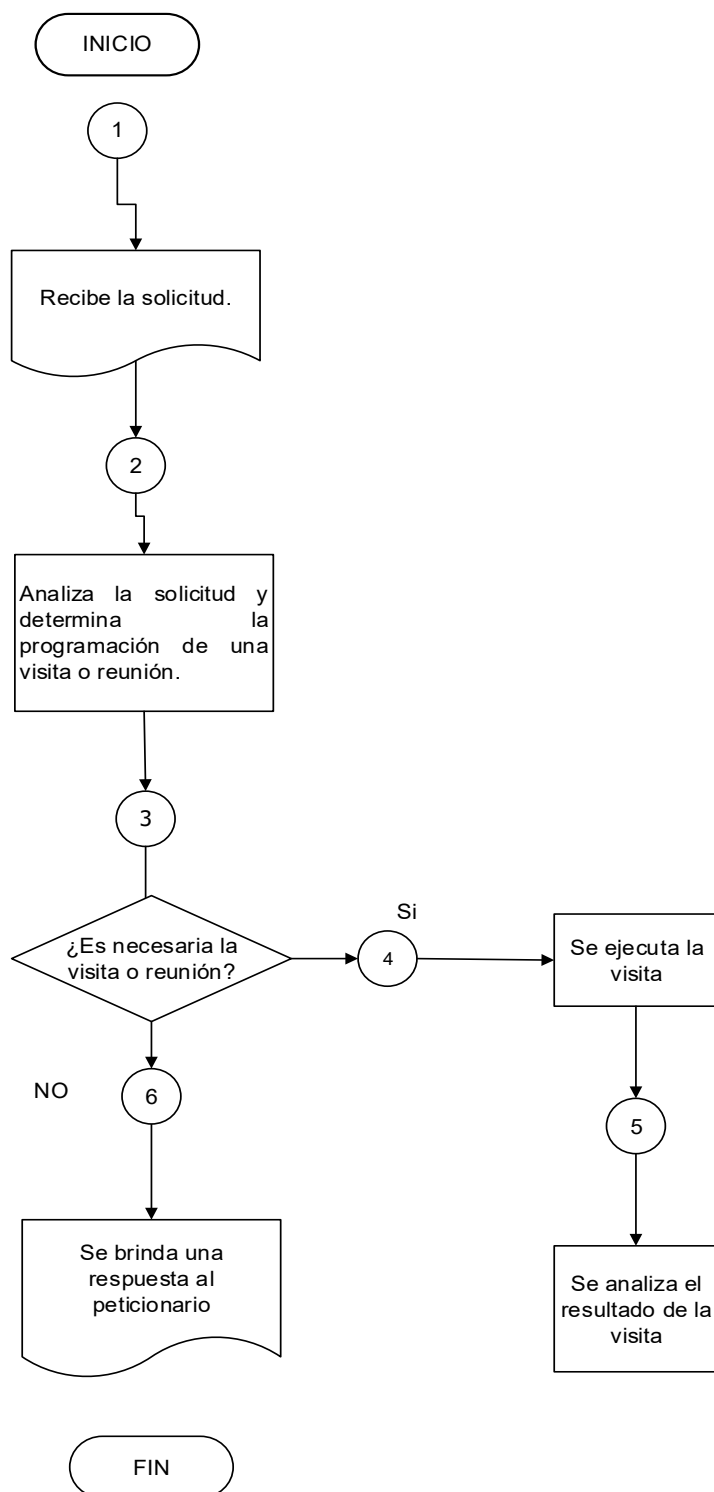
Asesoría técnica en materia del derecho humano al agua		
No.	Área Responsable	Actividad
1	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Recibe solicitud.
2	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Analiza la solicitud y determina la programación de una visita o reunión.
3	Coordinación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

210



**Diagrama de flujo.**

Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua.



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

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

**Políticas Aplicables**

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

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

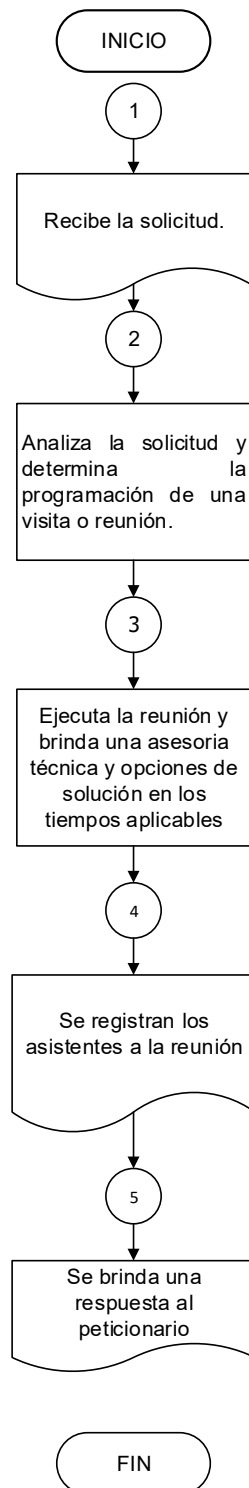
**Descriptivo:**

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



**Diagrama de flujo.**

Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua.



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

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

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

#### Políticas Aplicables

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

214

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

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



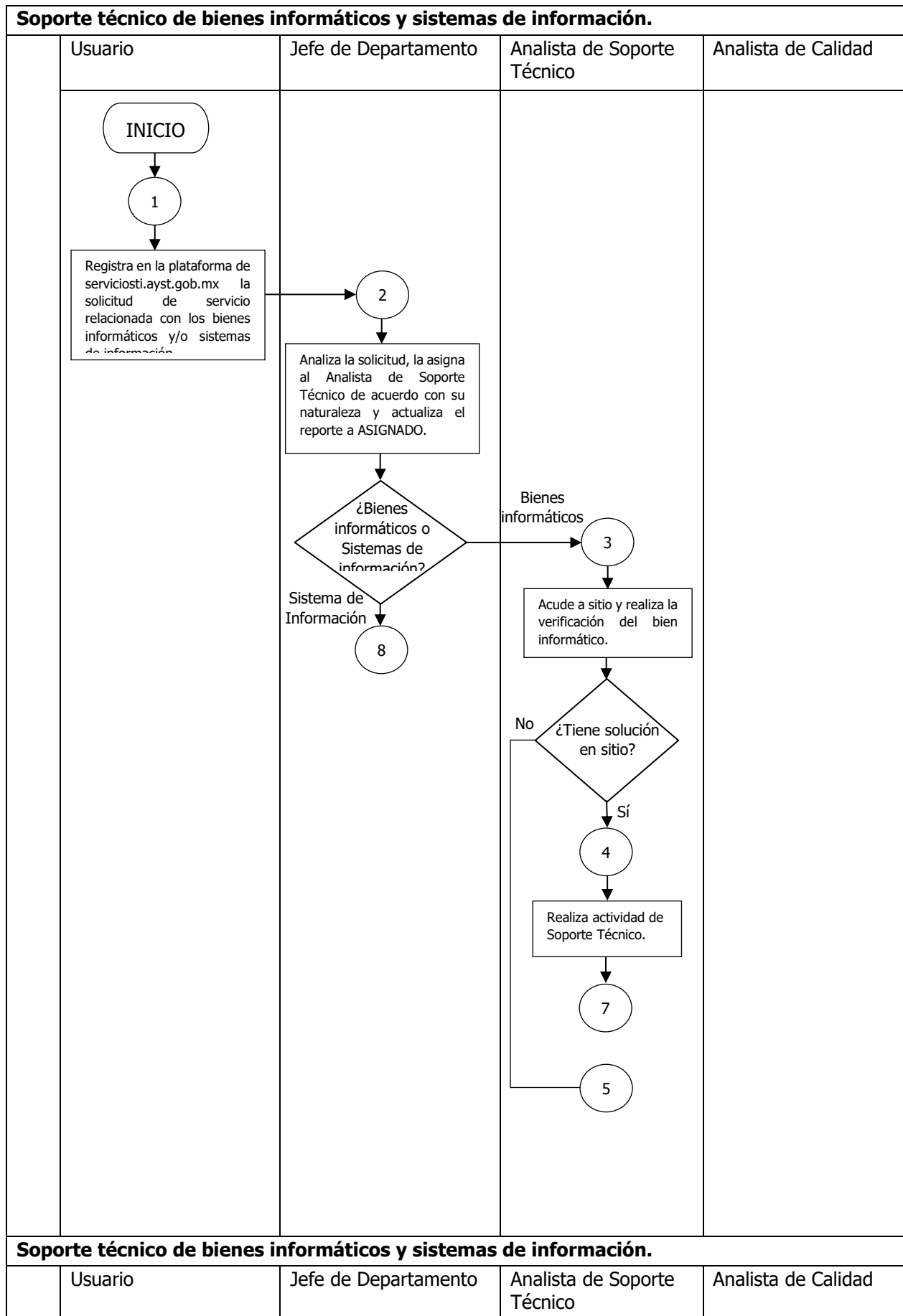
**Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.**

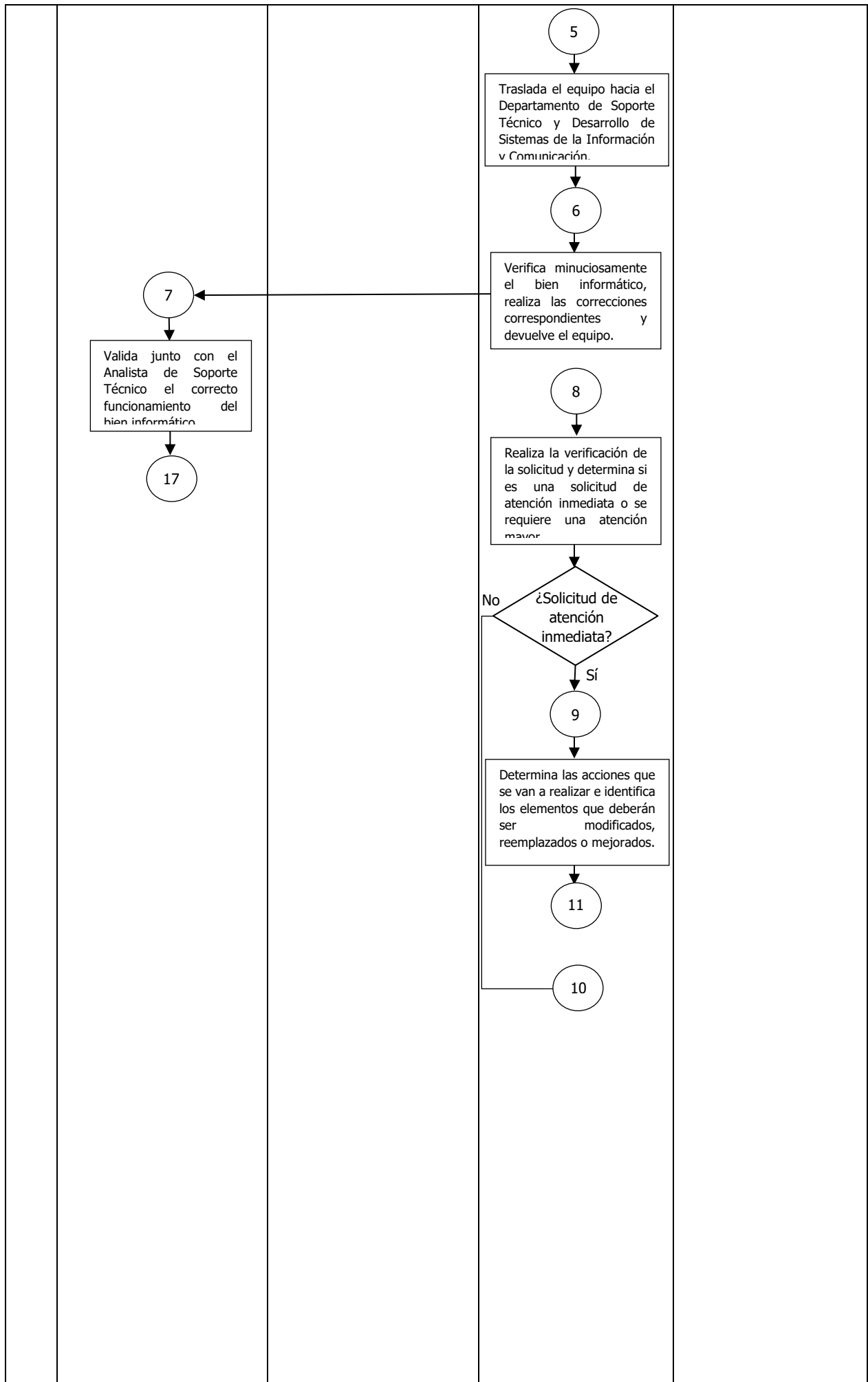
**Descriptivo:**

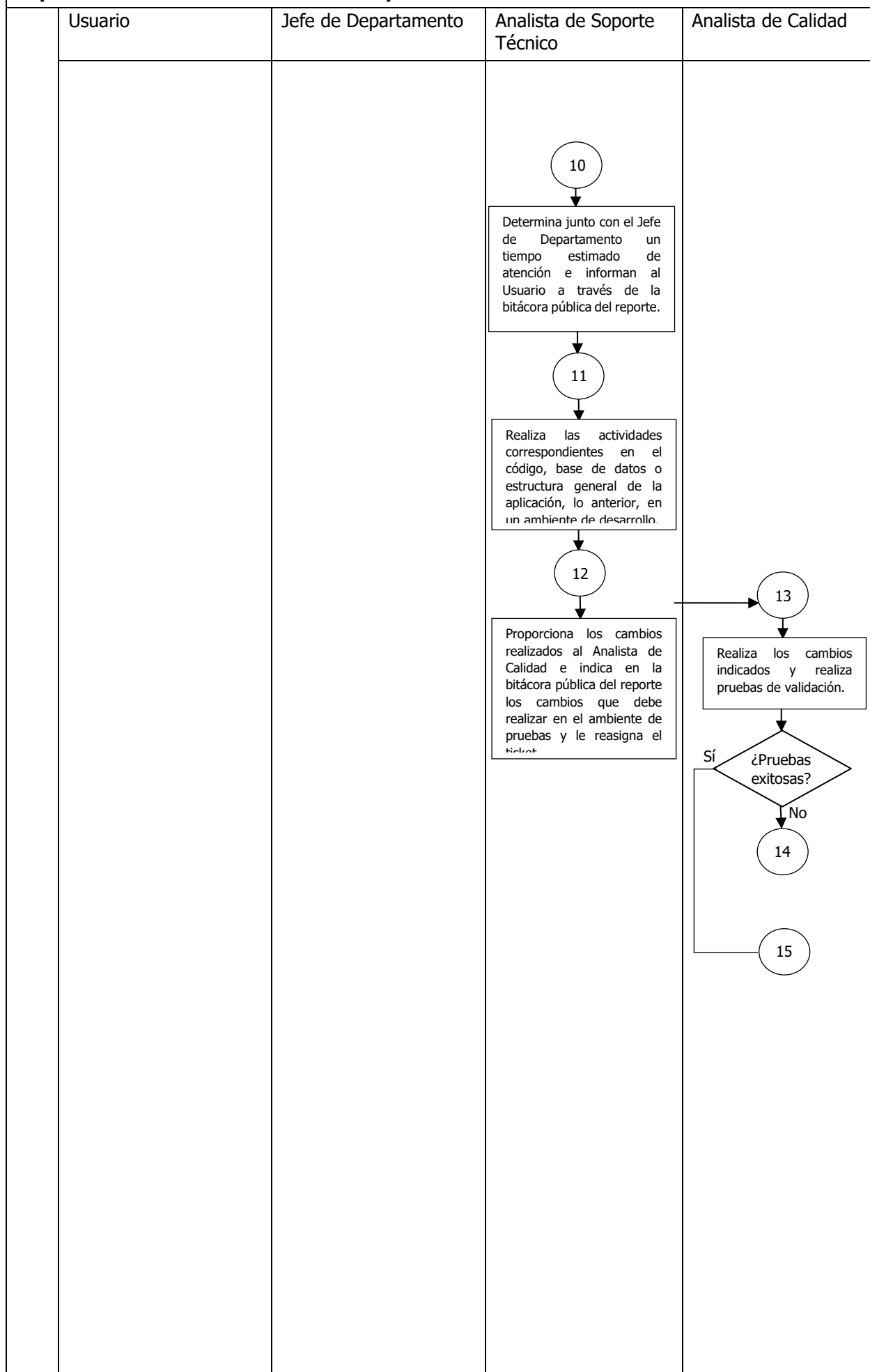


No.	Responsable	Actividad
1	Usuario	Registra en la plataforma de serviciosti.ayst.gob.mx la solicitud de servicio relacionada con los bienes informáticos y/o sistemas de información.
2	Jefe de Departamento	Analiza la solicitud, la asigna al Analista de Soporte Técnico de acuerdo con su naturaleza y actualiza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

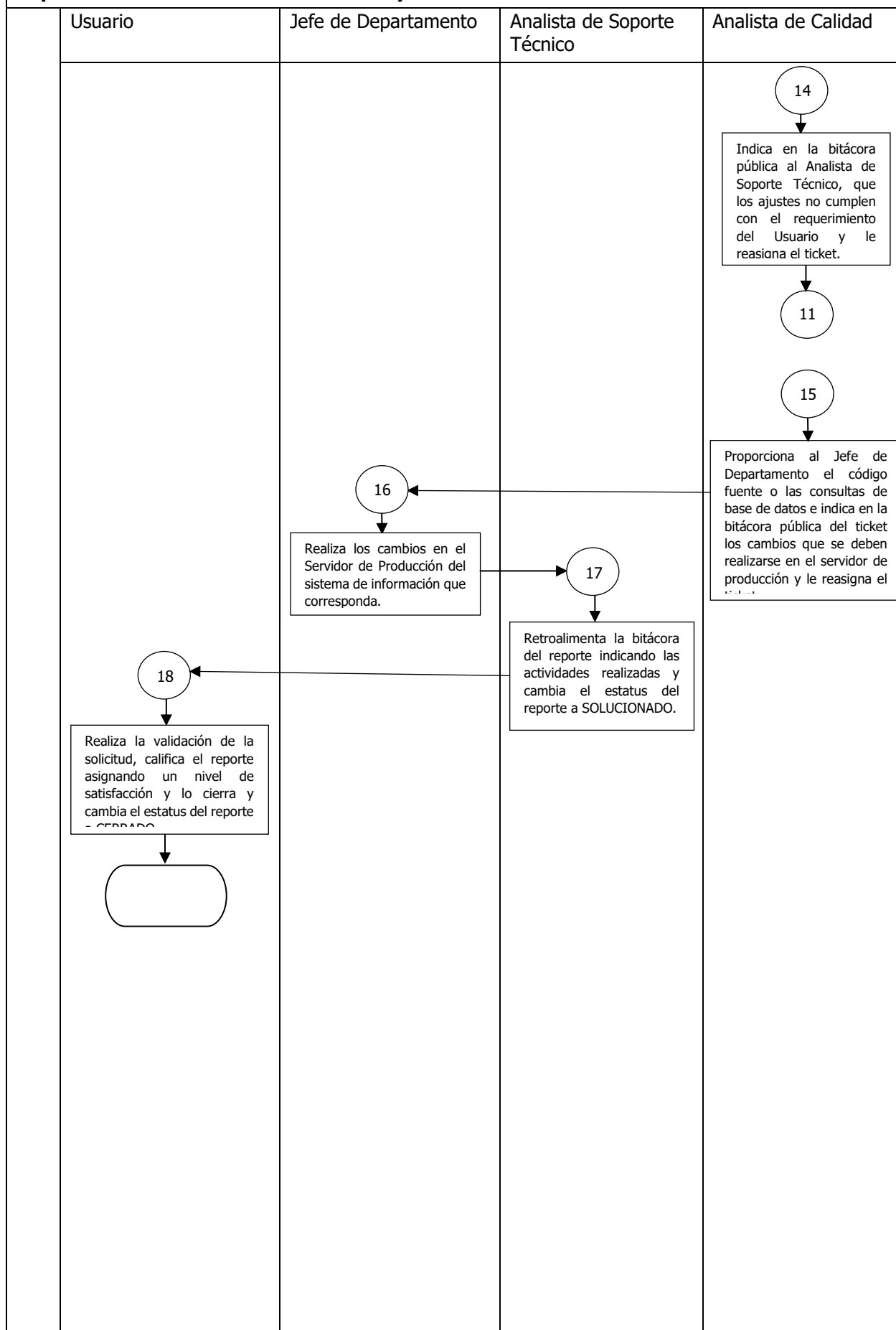
12	<b>Analista de Soporte Técnico</b>	Proporciona los cambios realizados al Analista de Calidad e indica en la bitácora pública del reporte los cambios que debe realizar en el ambiente de pruebas y le reasigna el ticket.
13	<b>Analista de Calidad</b>	Realiza los cambios indicados y realiza pruebas de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





**Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.**

# **Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.**



**Nombre del Procedimiento:** Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

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

### **Políticas Aplicables**

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

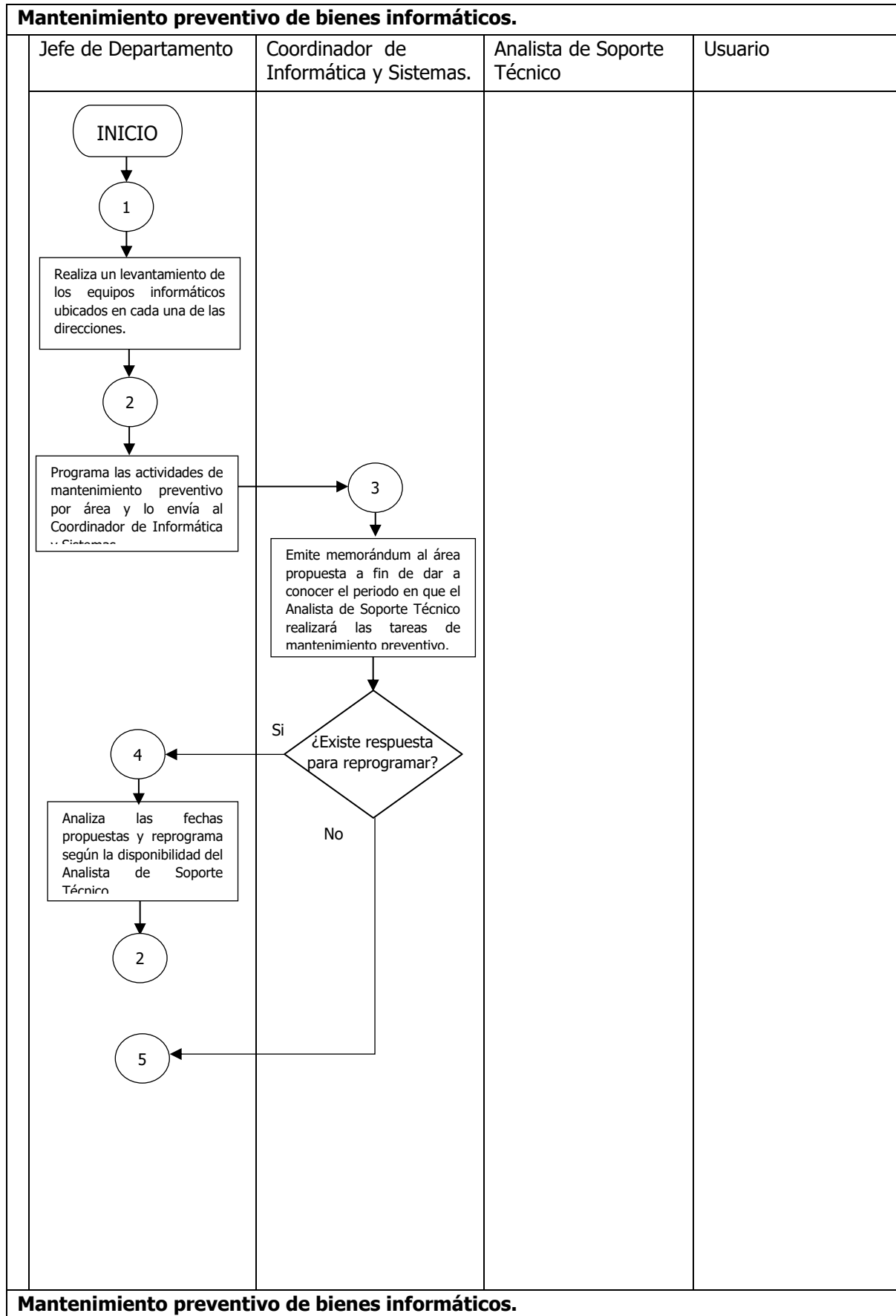


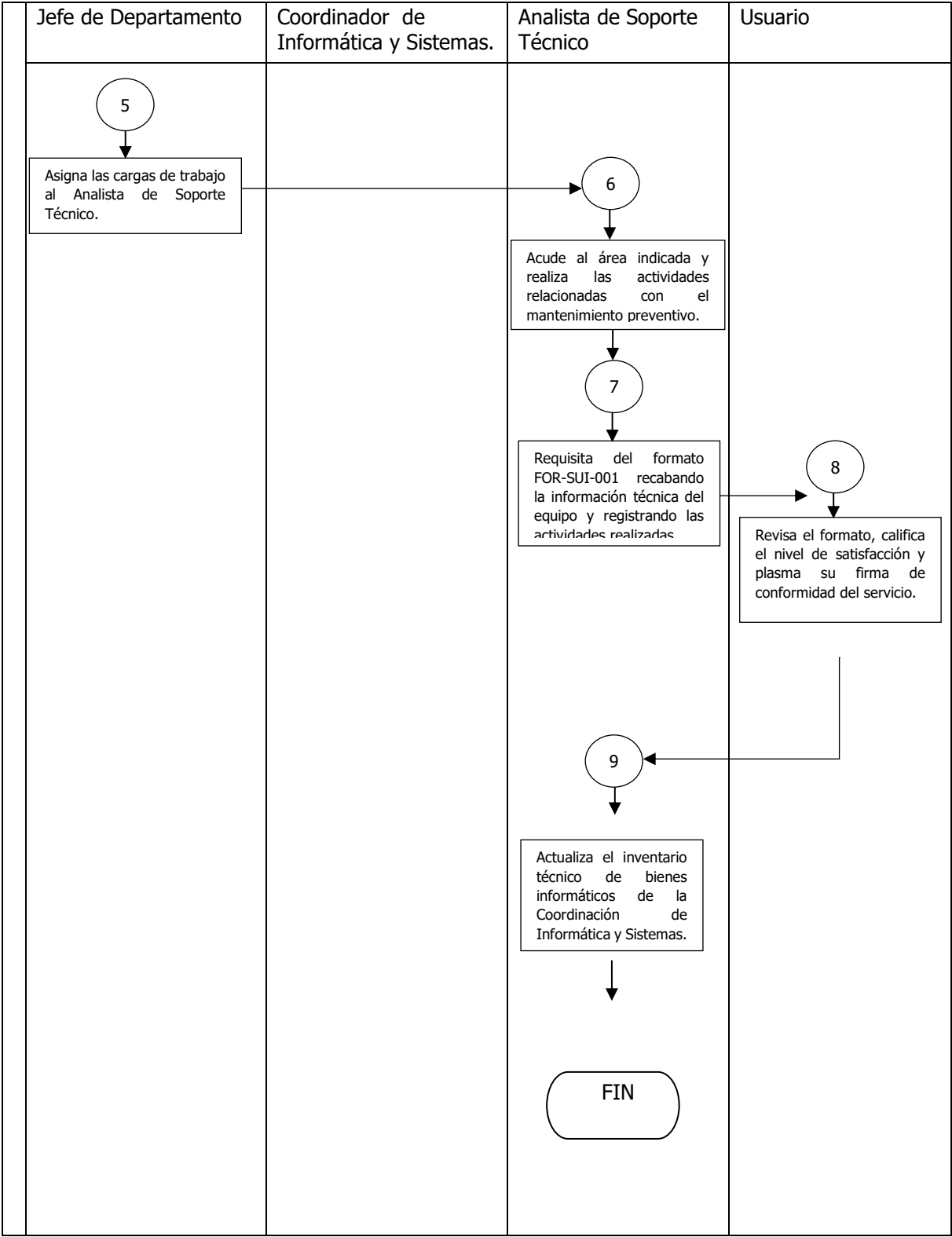
## Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

### Descriptivo:

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

**Diagrama de flujo:**





**Nombre del Procedimiento:** Desarrollo de sistemas de información.

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

### **Políticas Aplicables**

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

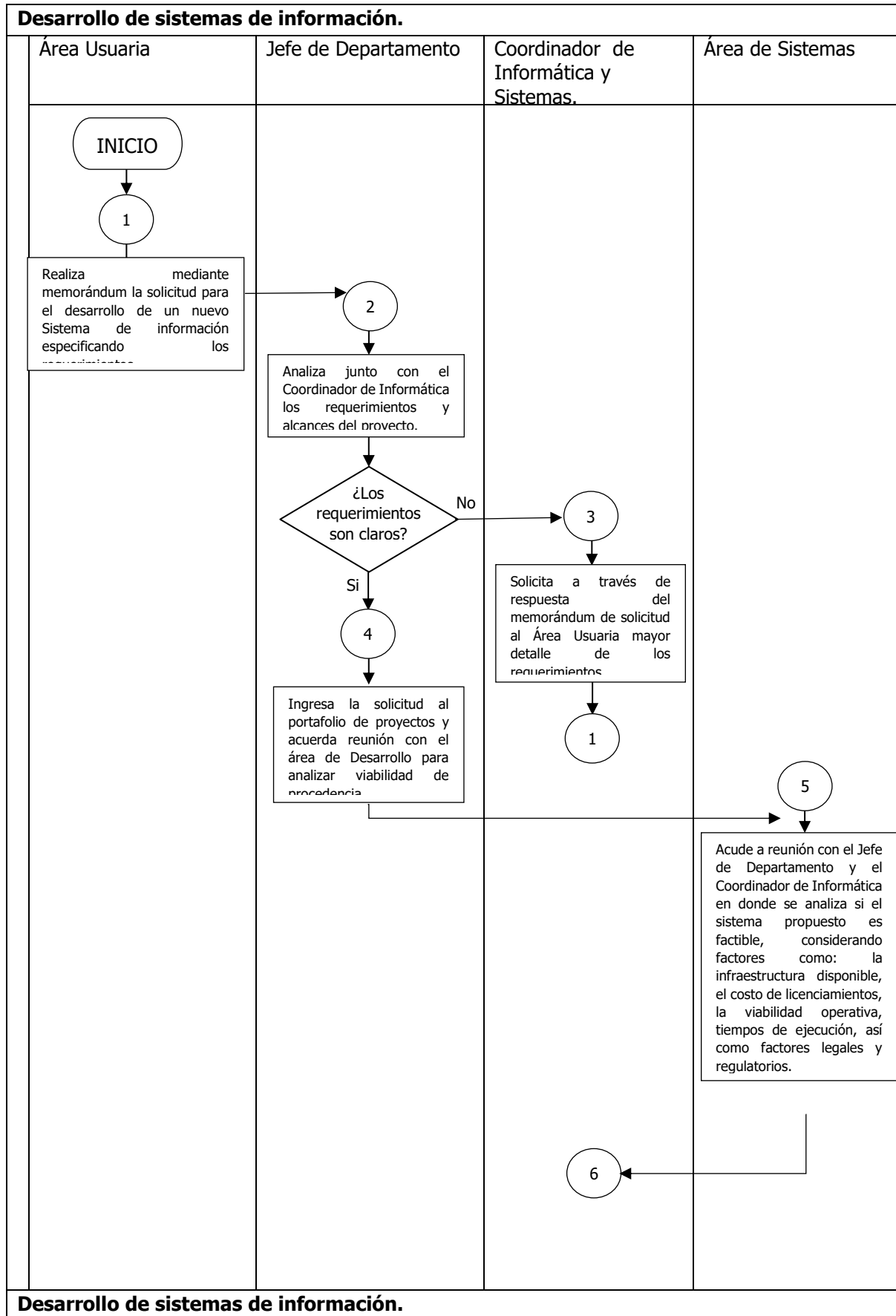
## Desarrollo de sistemas de información.

### Descriptivo:

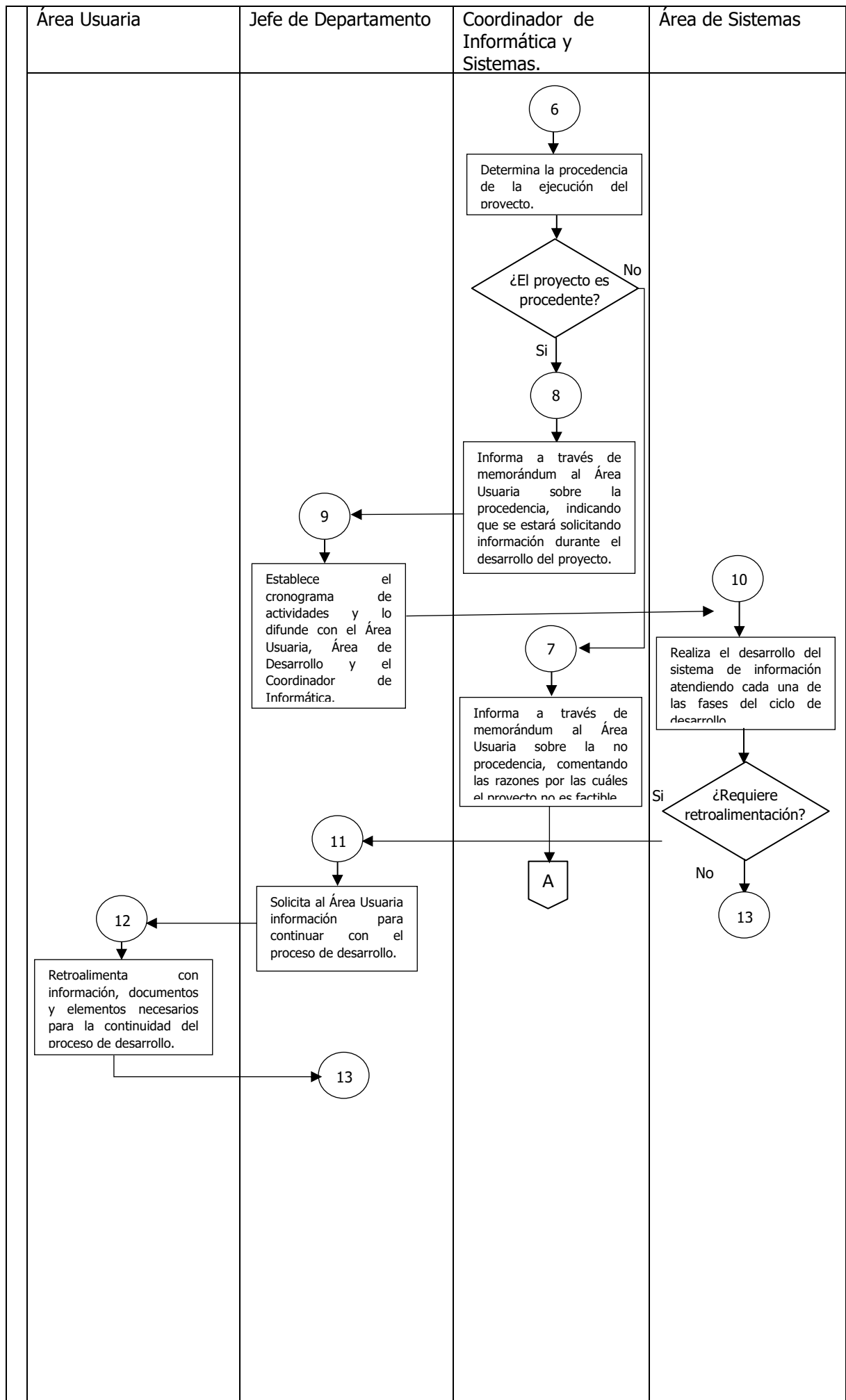
No.	Responsable	Actividad
1	Área Usuaría	Realiza mediante memorándum la solicitud para el desarrollo de un nuevo Sistema de información especificando los requerimientos.
2	Jefe de Departamento	Analiza junto con el Coordinador de Informática los requerimientos y alcances del proyecto.
		<b>¿Los requerimientos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

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

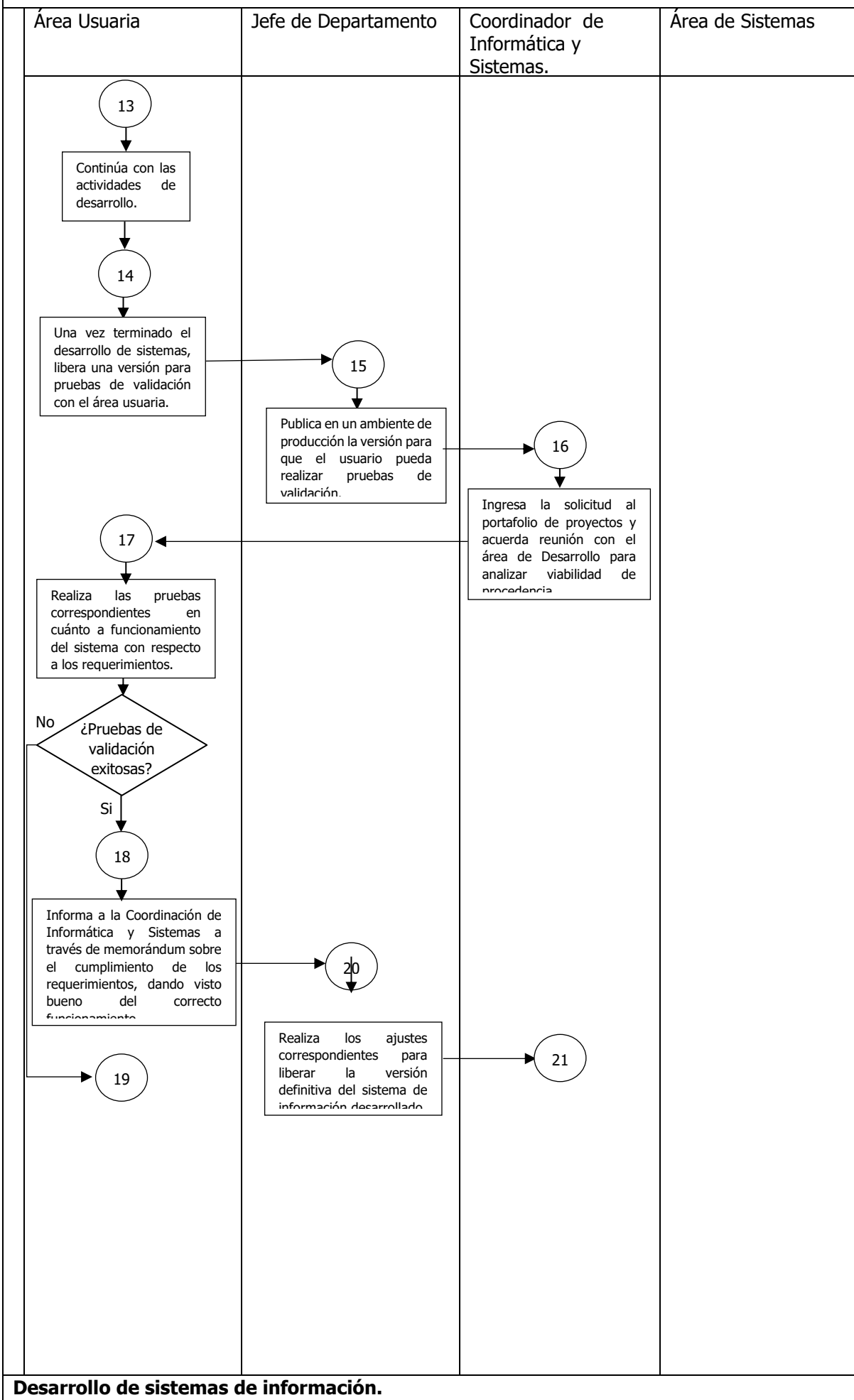
**Diagrama de flujo:**







# Desarrollo de sistemas de información.



# Desarrollo de sistemas de información.

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

## **Subdirección de Gestión y Evaluación.**

### **Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

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

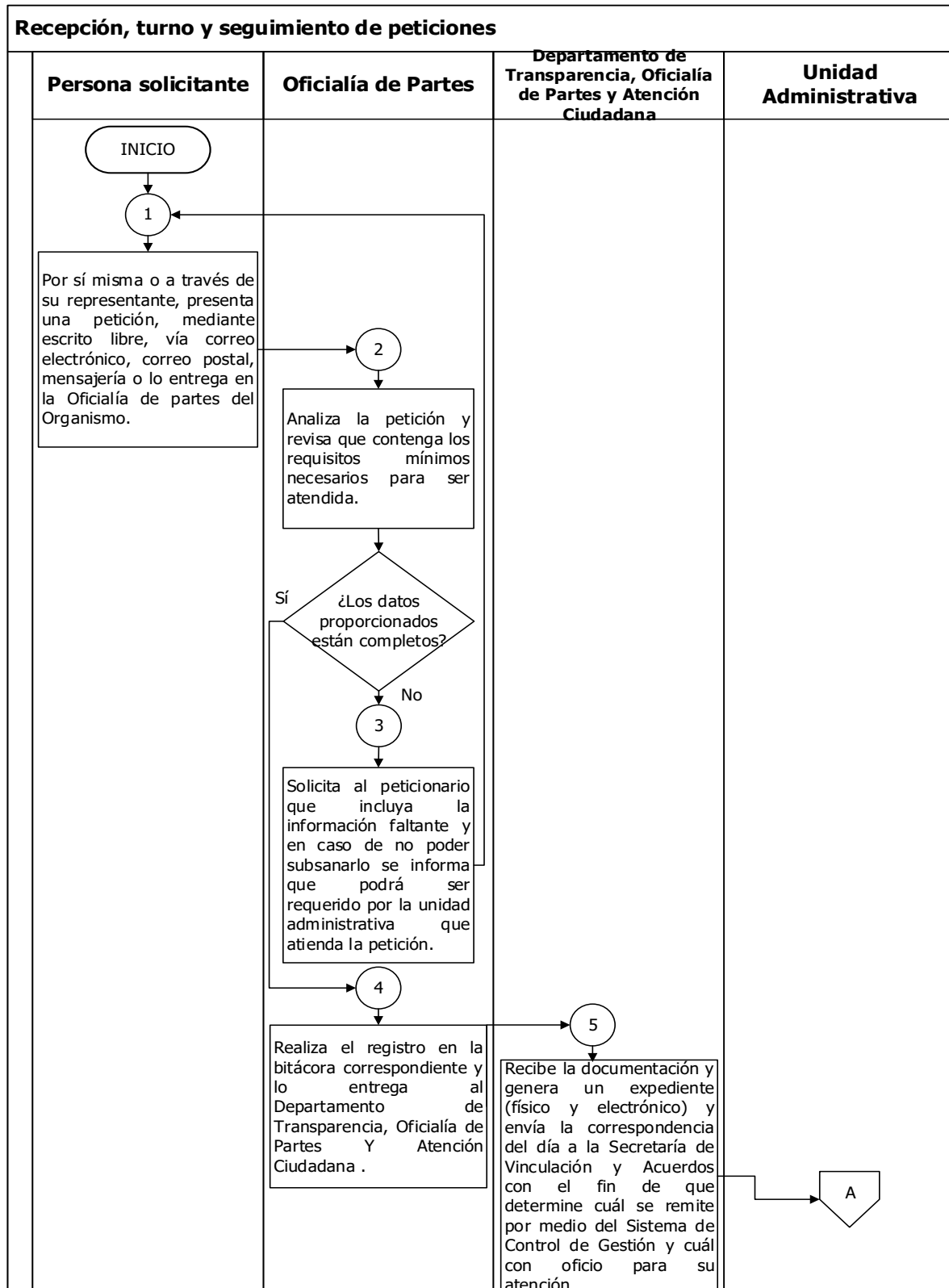
## Recepción, turno y seguimiento de peticiones

### Descriptivo:

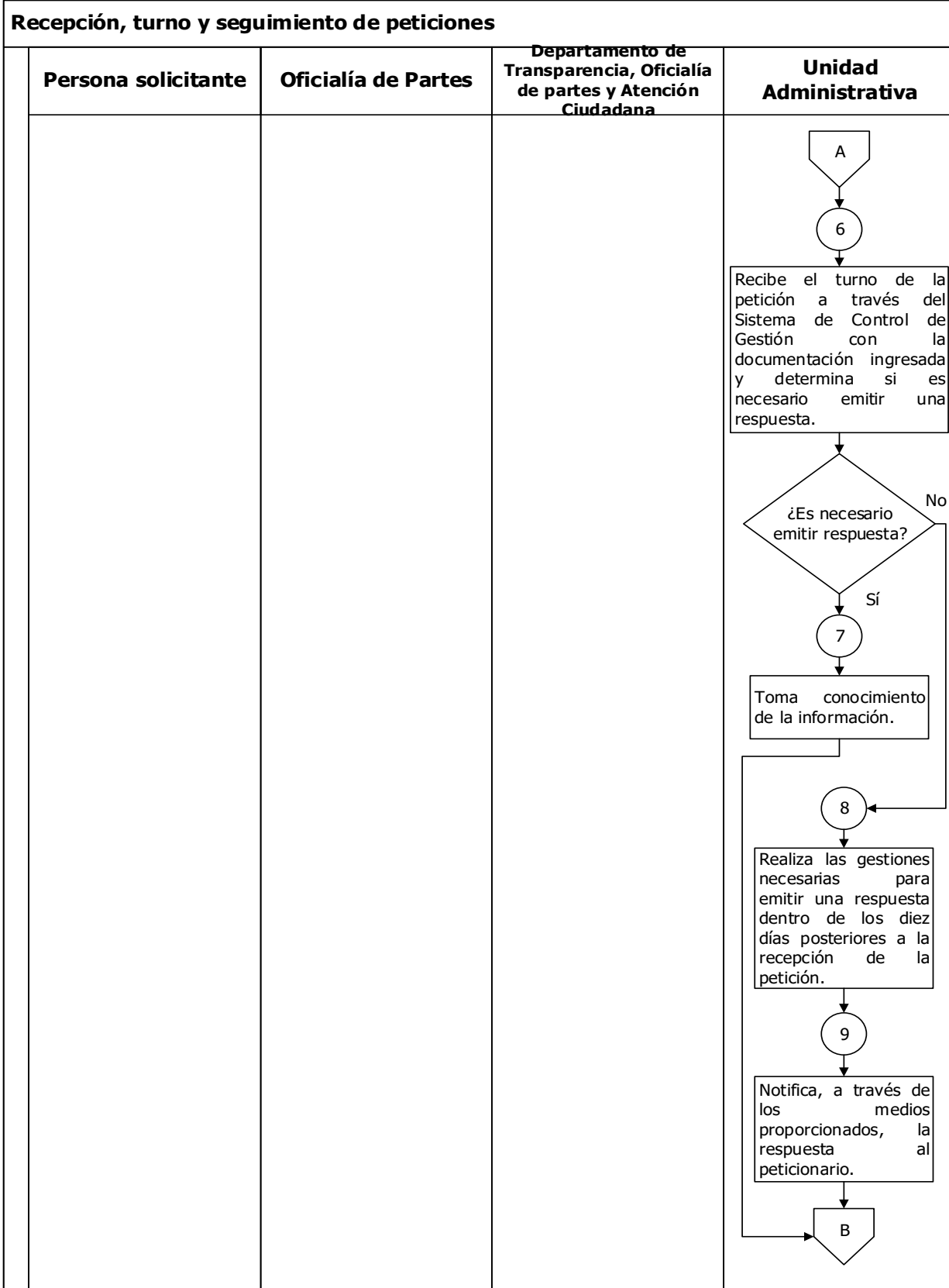
No.	Responsable	Actividad
1.	Persona solicitante	Por sí misma o a través de su representante, presenta una petición mediante escrito libre, vía correo electrónico, correo postal, mensajería y lo entrega en la Oficialía de Partes del Organismo.
2.	Oficialía de Partes	Analiza la petición y revisa que contenga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

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

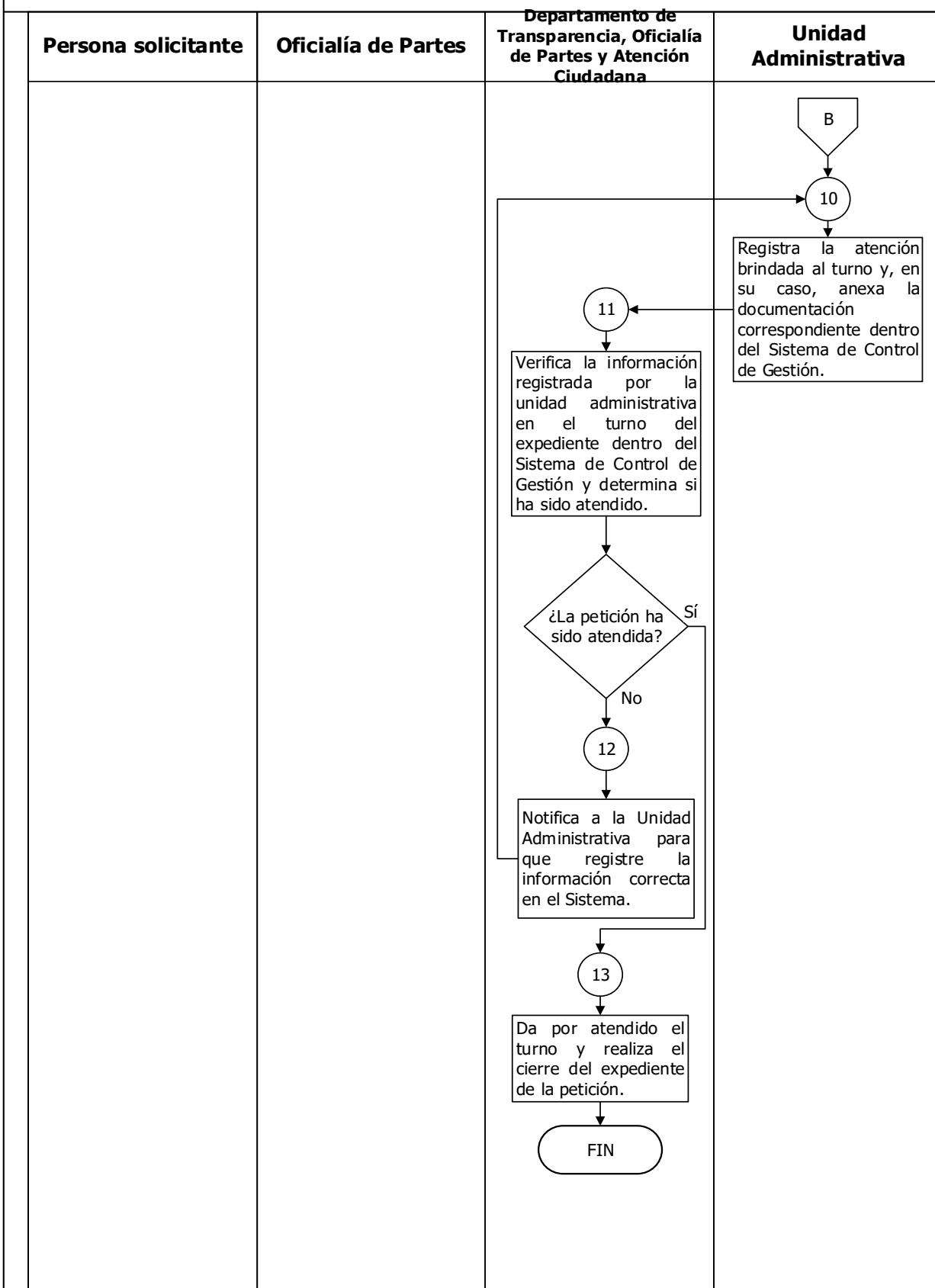
Diagrama de flujo.







**Recepción, turno y seguimiento de peticiones.**



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

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

### **Políticas Aplicables**

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

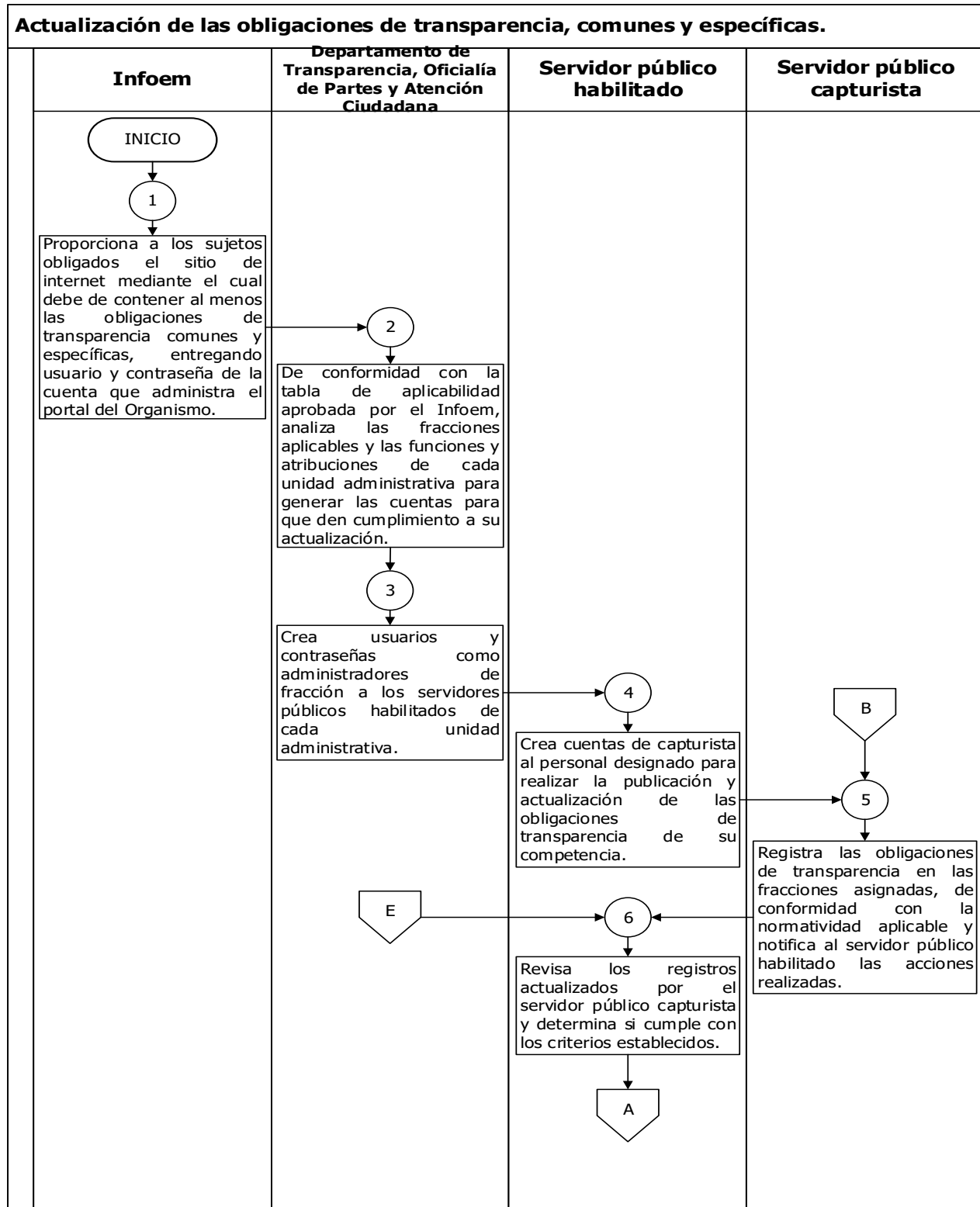
## Actualización de las obligaciones de transparencia común y específica

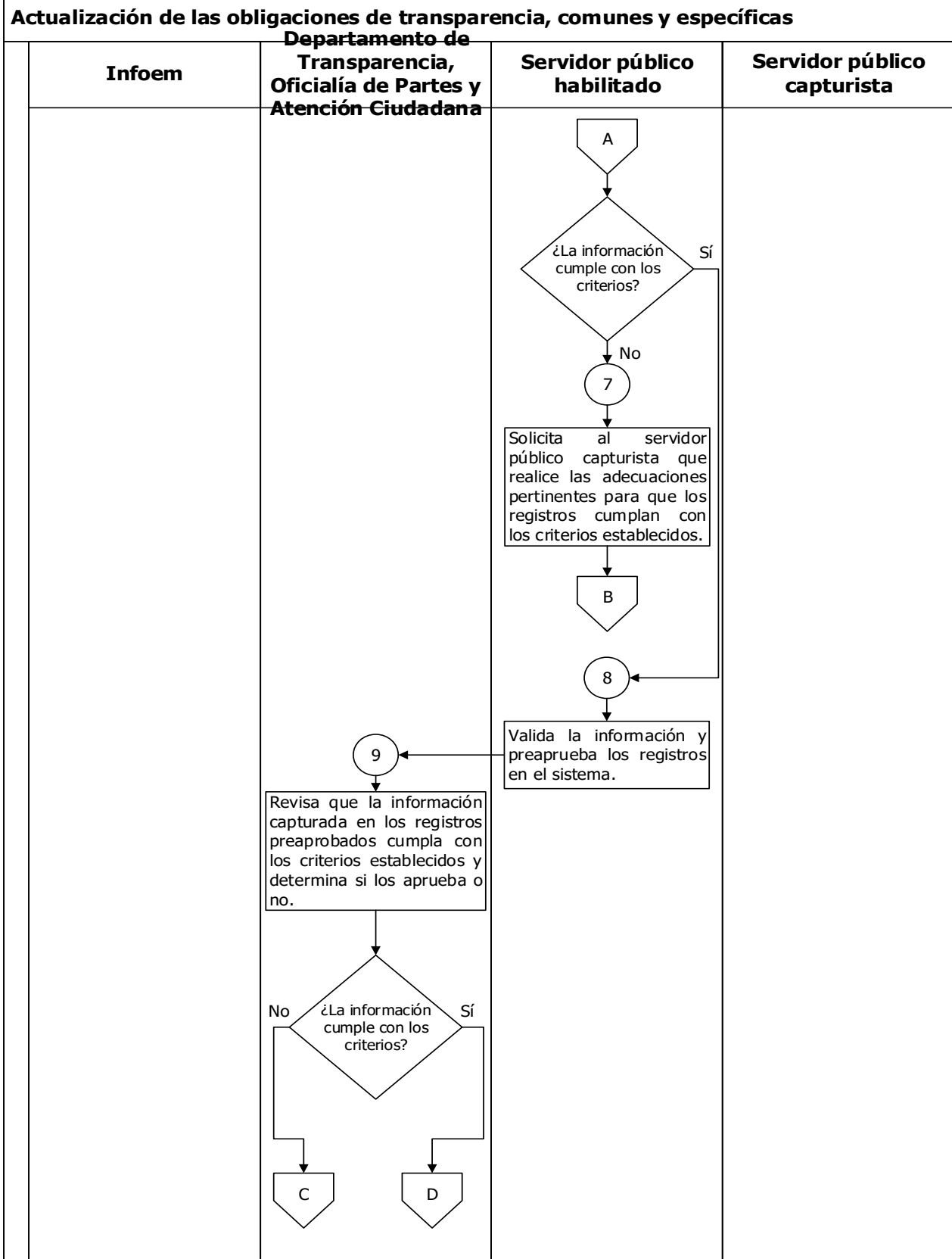
### Descriptivo:

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

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

**Diagrama de flujo.**





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



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

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

### **Políticas Aplicables**

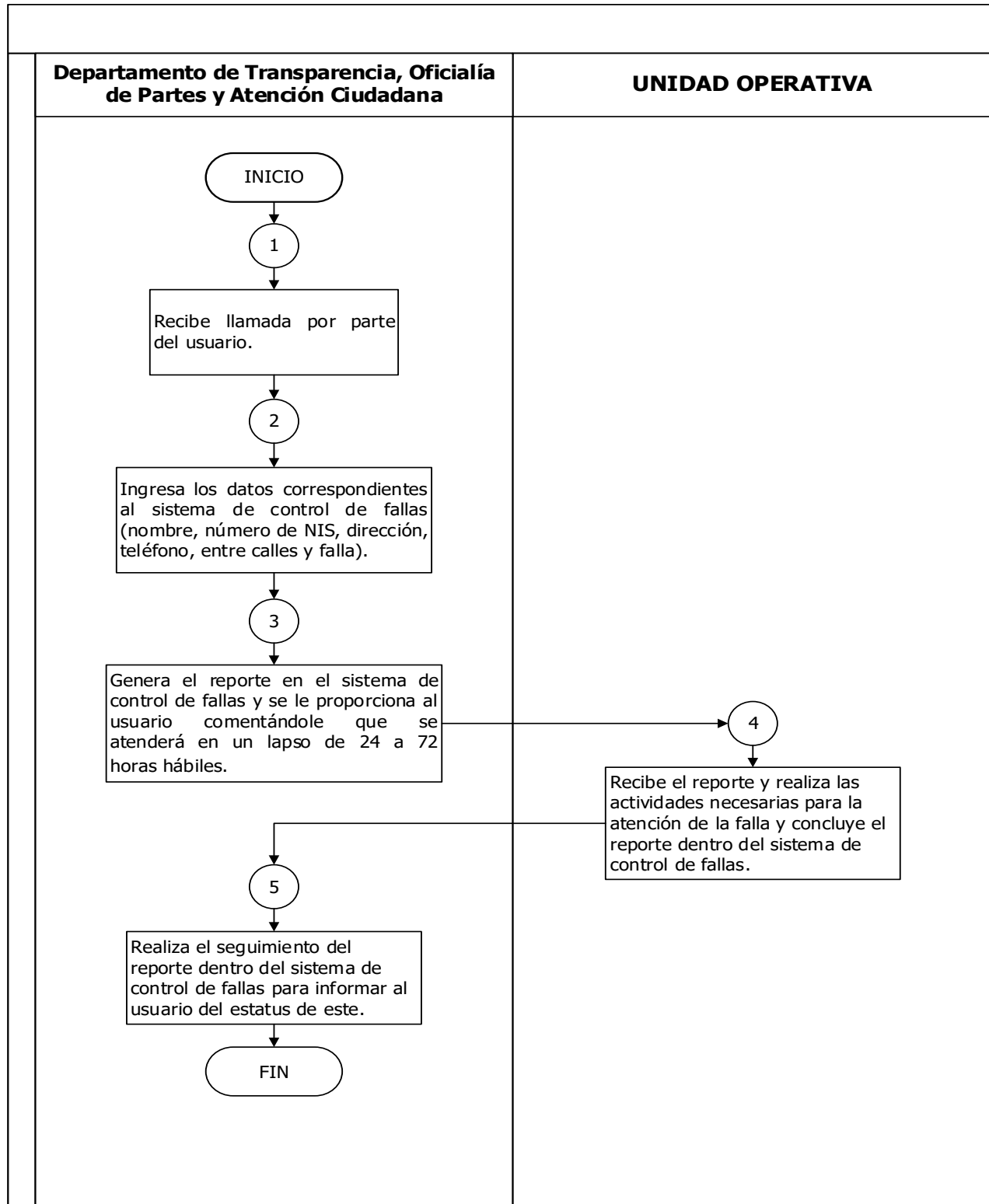
- Cuando existen fallas en los servicios que proporciona este Organismo como: falta de agua, poca presión, toma tapada, solicitud de pipas, coladeras rotas, sin tapa, fugas de agua o drenaje, recoger escombros, bacheo, drenaje tapado, agua sucia, tomas clandestinas, hundimientos, desazolves.
- Este procedimiento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

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

**Descriptivo:**

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

**Diagrama de flujo:**



## **Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad.**

**Nombre del Procedimiento:** Elaboración del Presupuesto de Egresos

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

### **Políticas Aplicables**

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

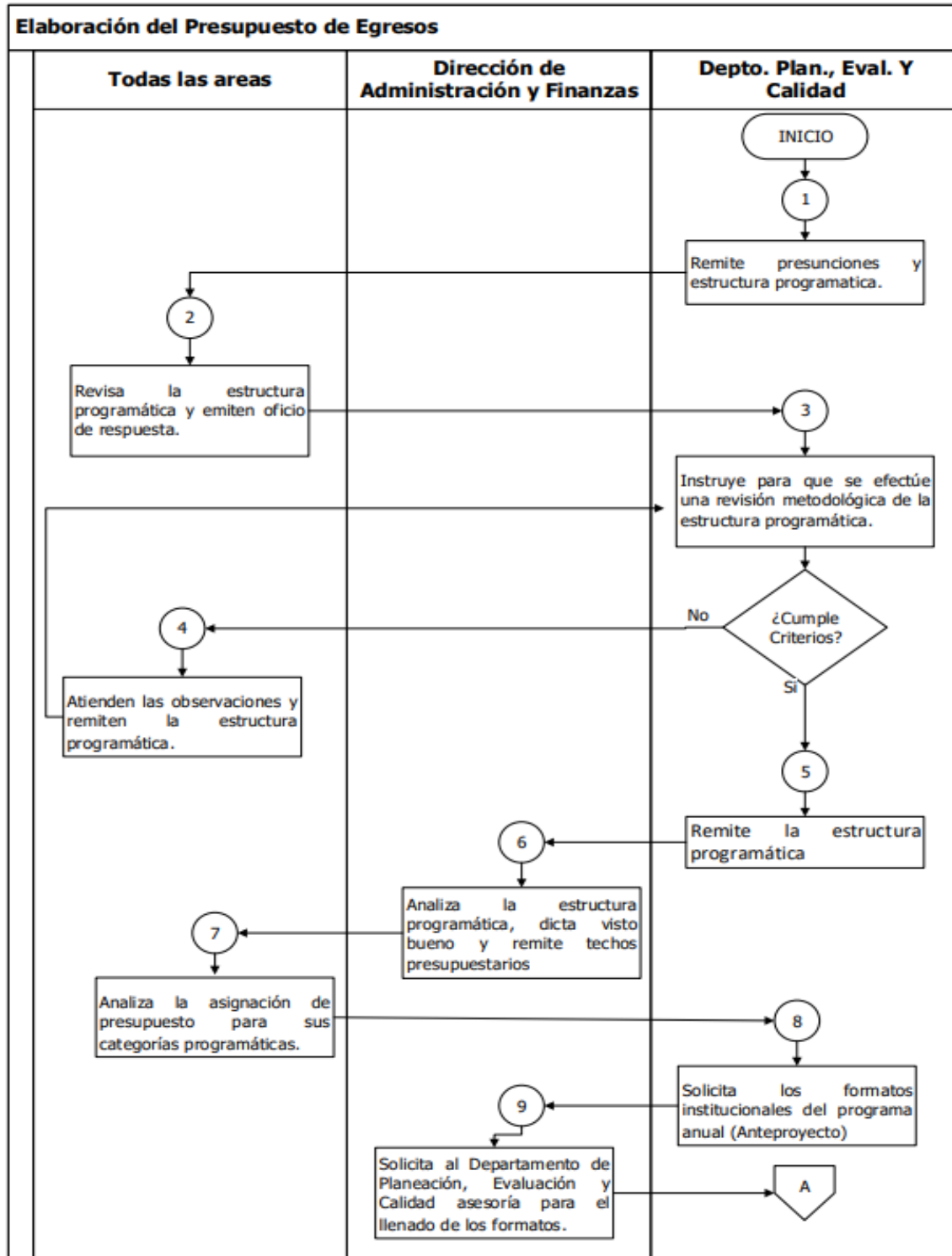
## Elaboración del Presupuesto de Egresos.

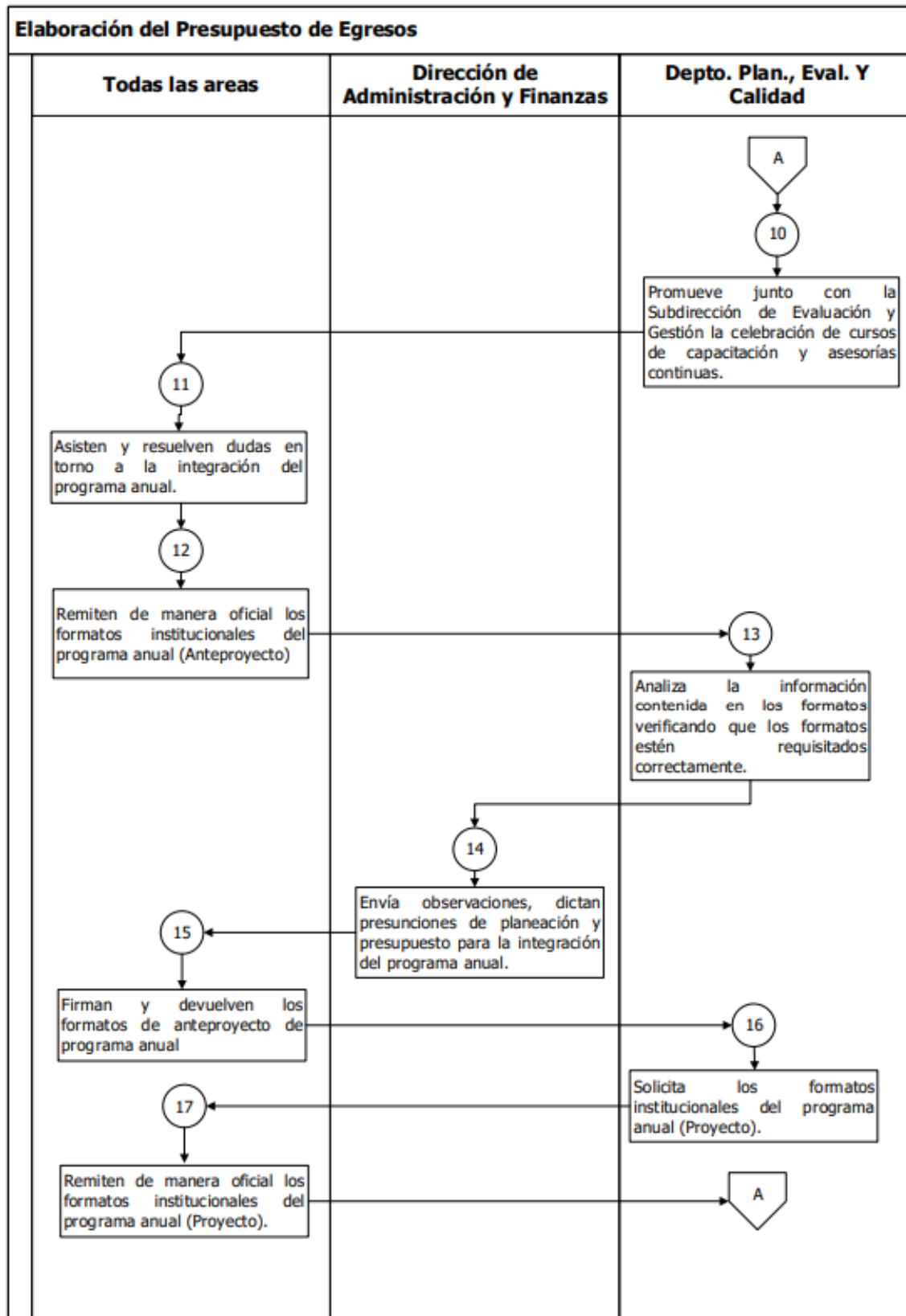
### Descriptivo:

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

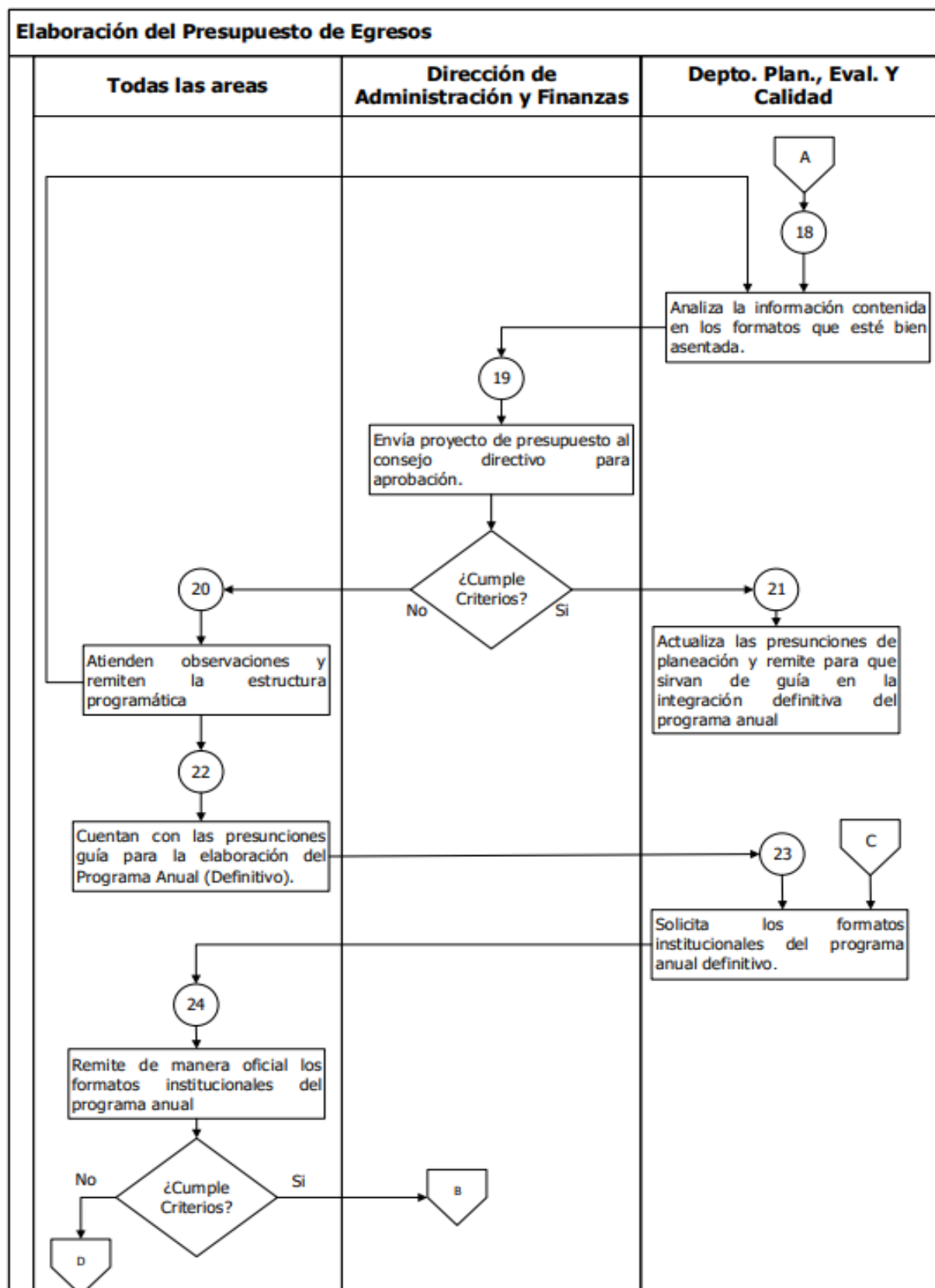
16	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Solicita los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
17	Dependencias Generales	Remiten de manera oficial los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
18	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Analizan la información contenida en los formatos que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

**Diagrama de flujo:**

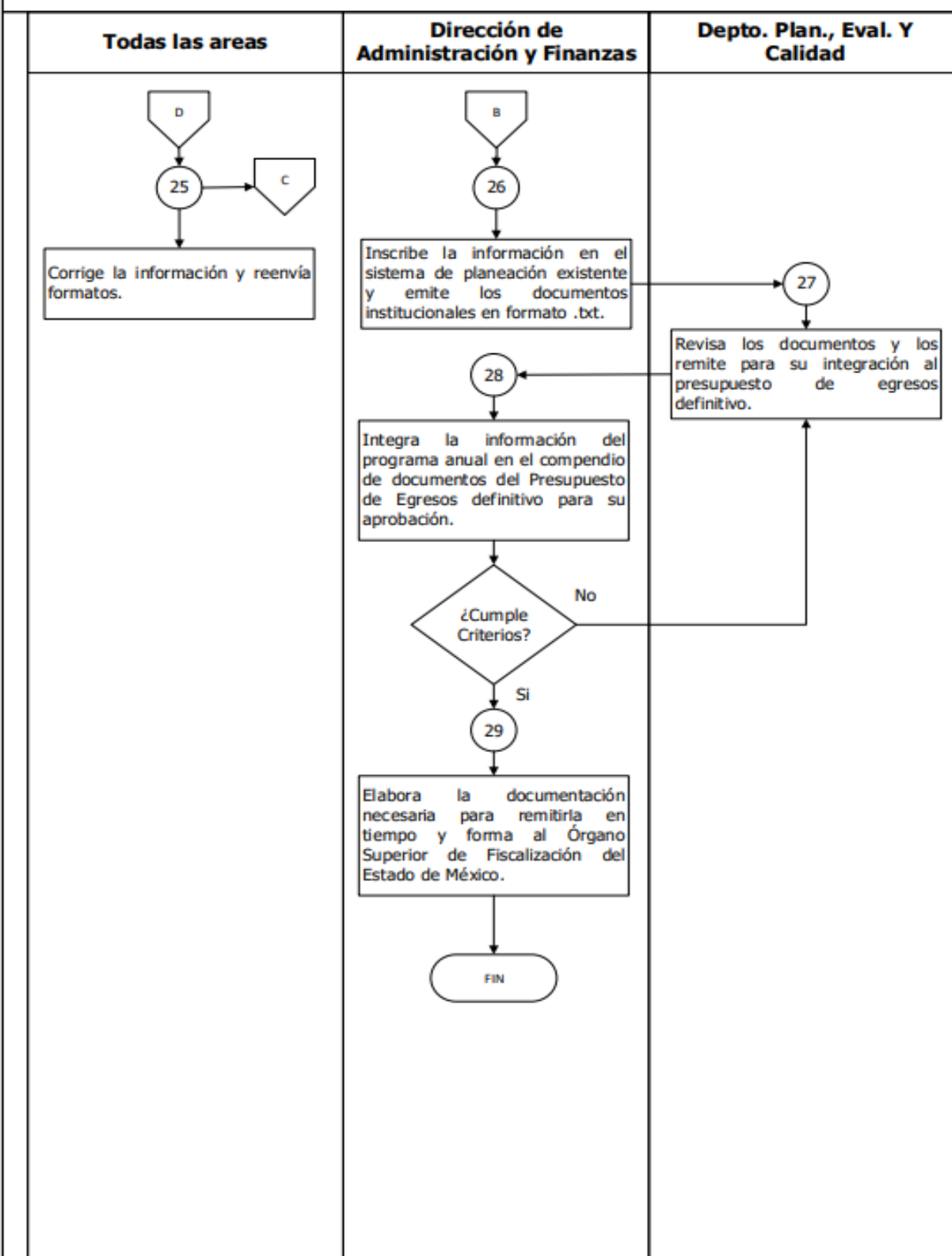








### Elaboración del Presupuesto de Egresos



## **Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

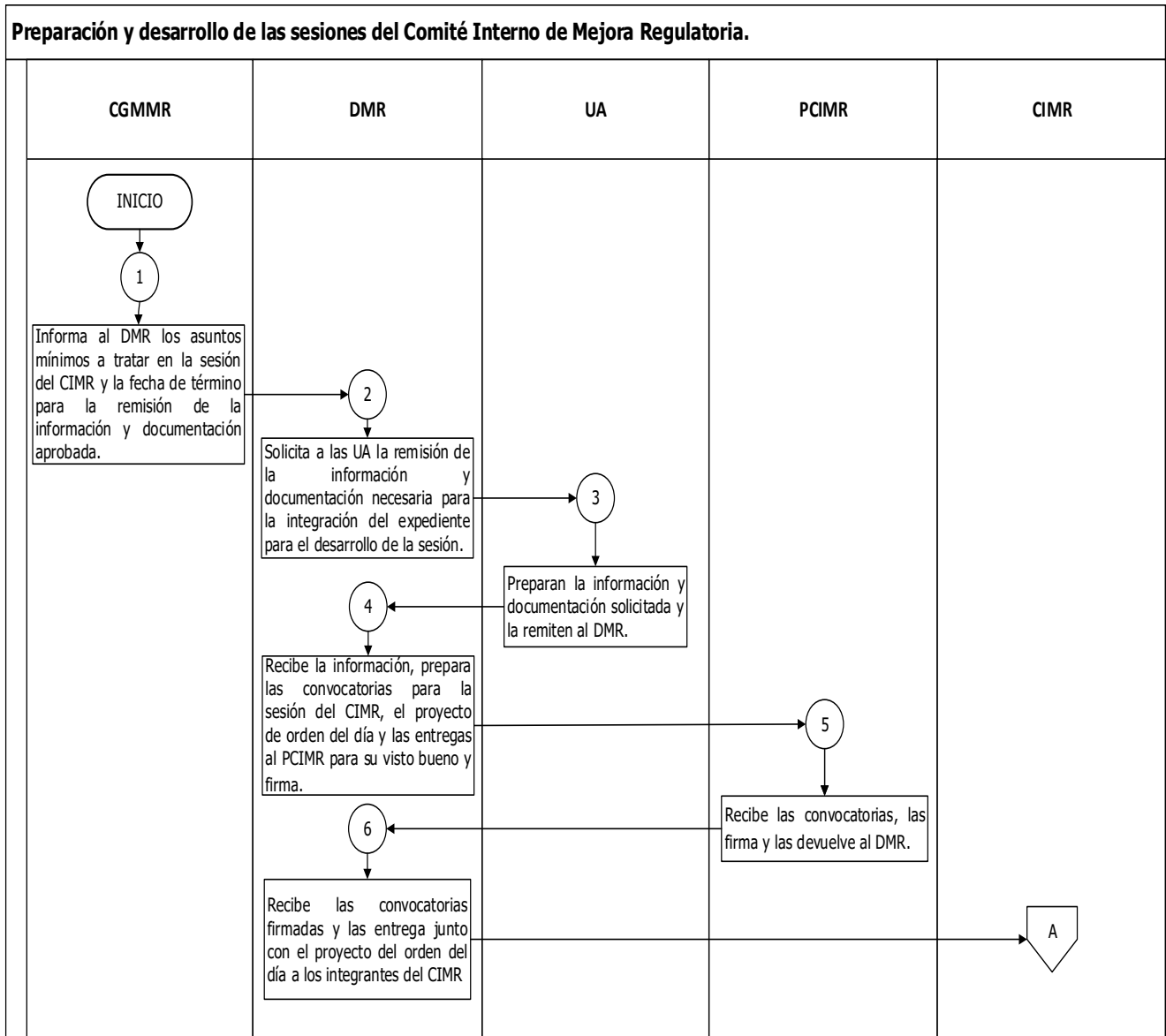
- Promover y vigilar el seguimiento y cumplimiento de las acciones y programas de mejora regulatoria;
- Organizar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Interno de Mejora Regulatoria;
- Auxiliar en la Identificación de los trámites y servicios que presentan procesos complejos y costosos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

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

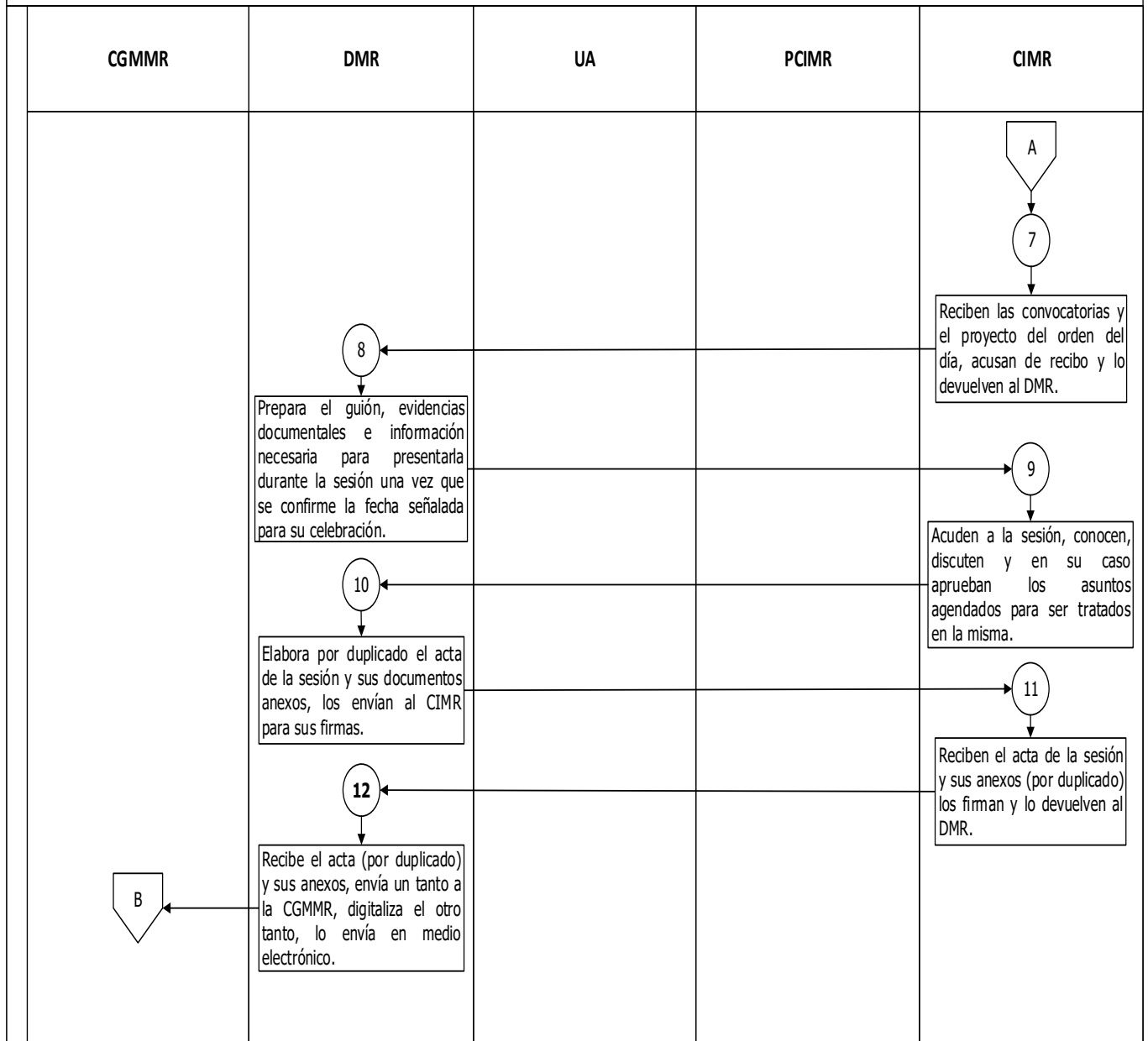
### Descriptivo:

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

**Diagrama de flujo:**



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



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

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

## **Coordinación de Factibilidades.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

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



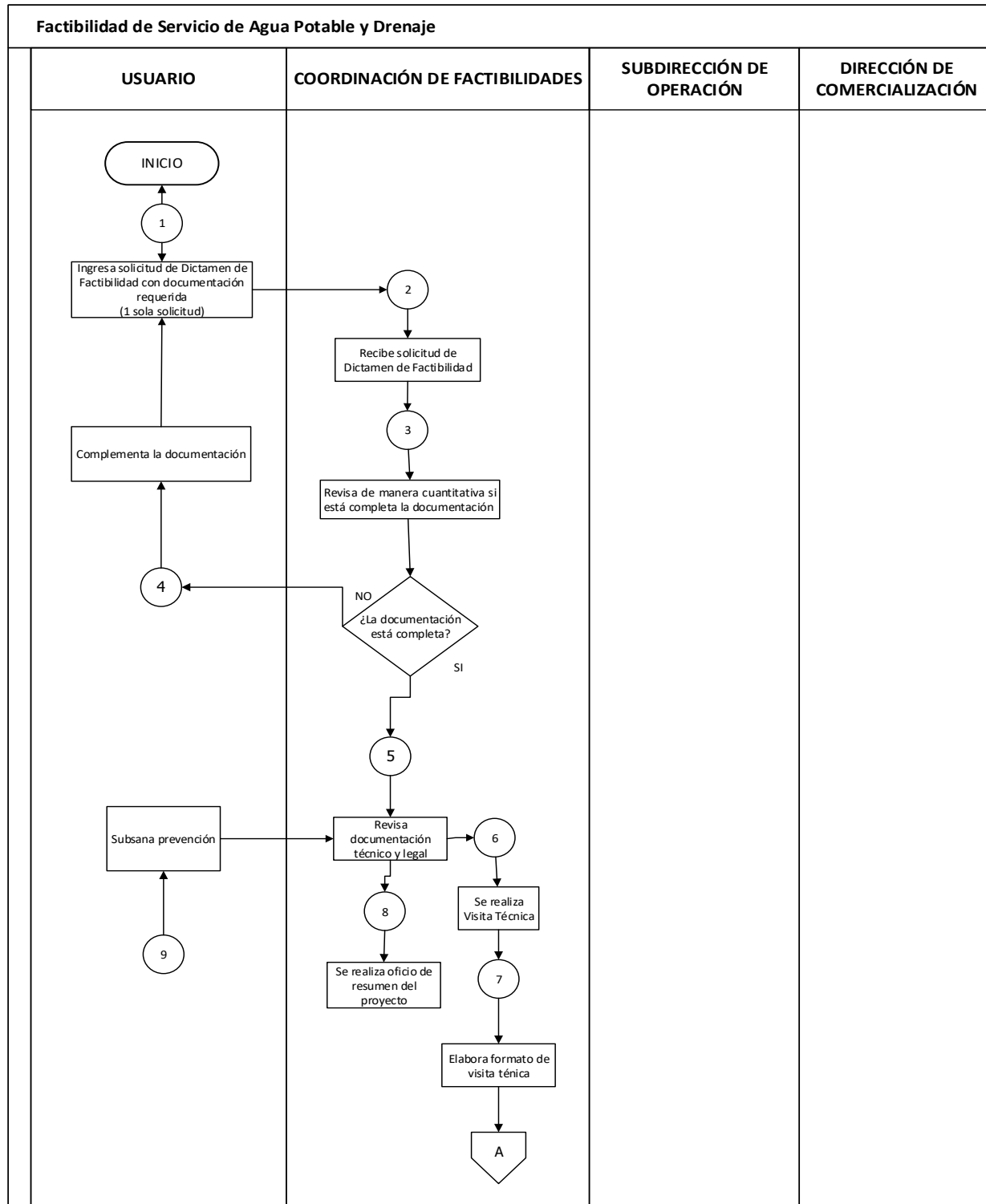
## Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje

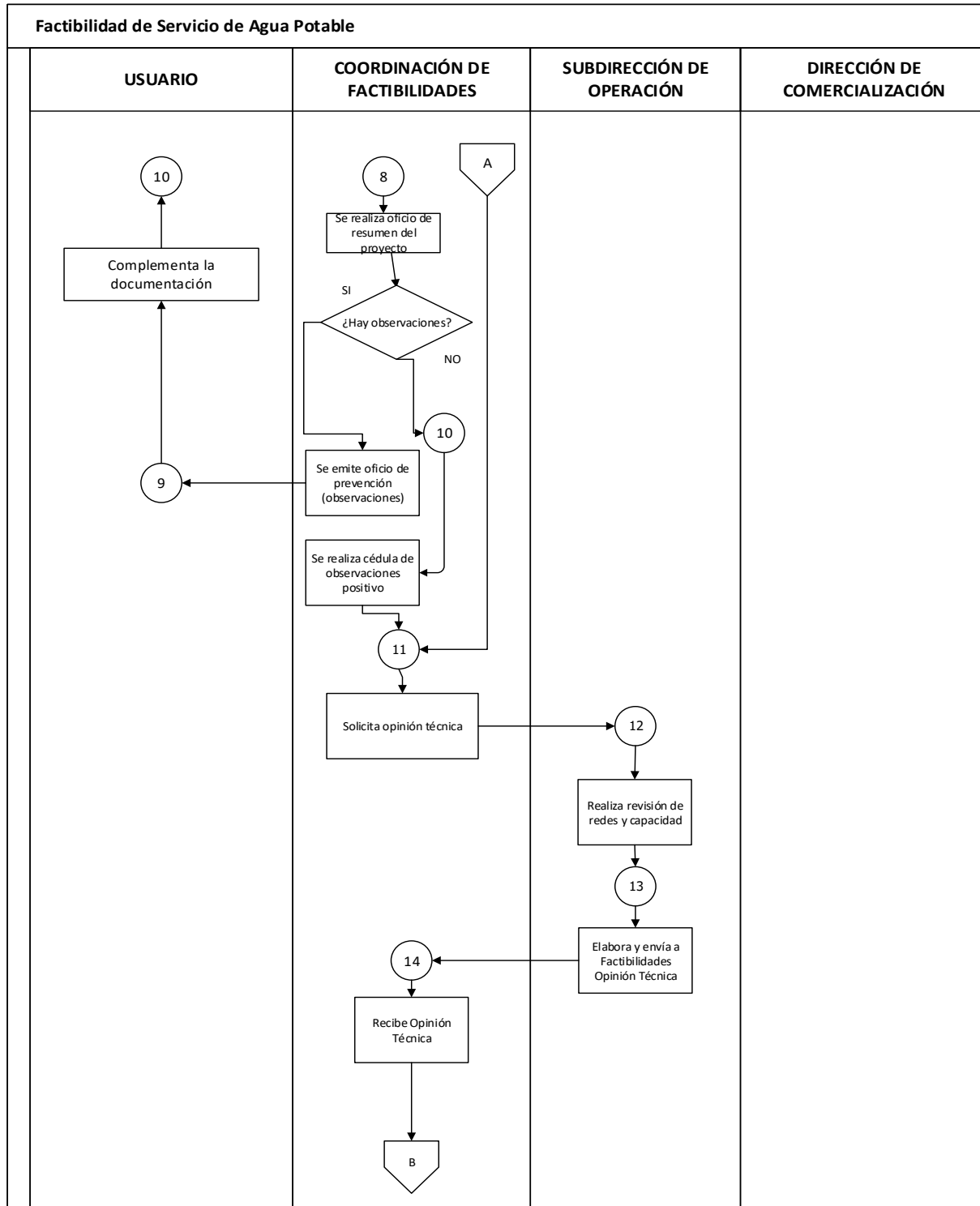
### Descriptivo:

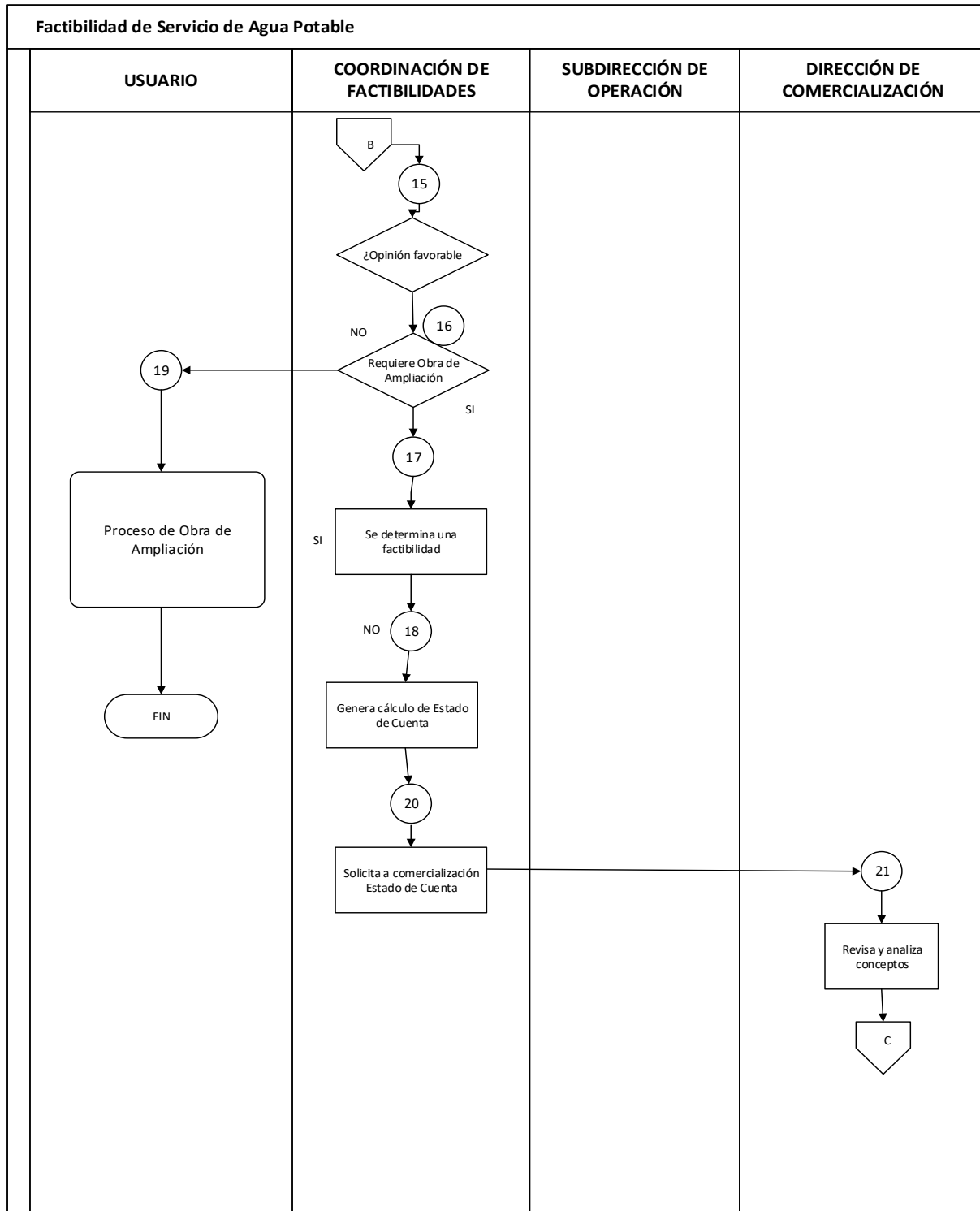
No.	Responsable	Actividad
1	USUARIO	Ingresa solicitud de Dictamen de Factibilidad con documentación requerida (1 sola solicitud)
2		Recibe solicitud de Dictamen de Factibilidad
3	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Revisa de manera cuantitativa si está completa la documentación
		¿La documentación está completa?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

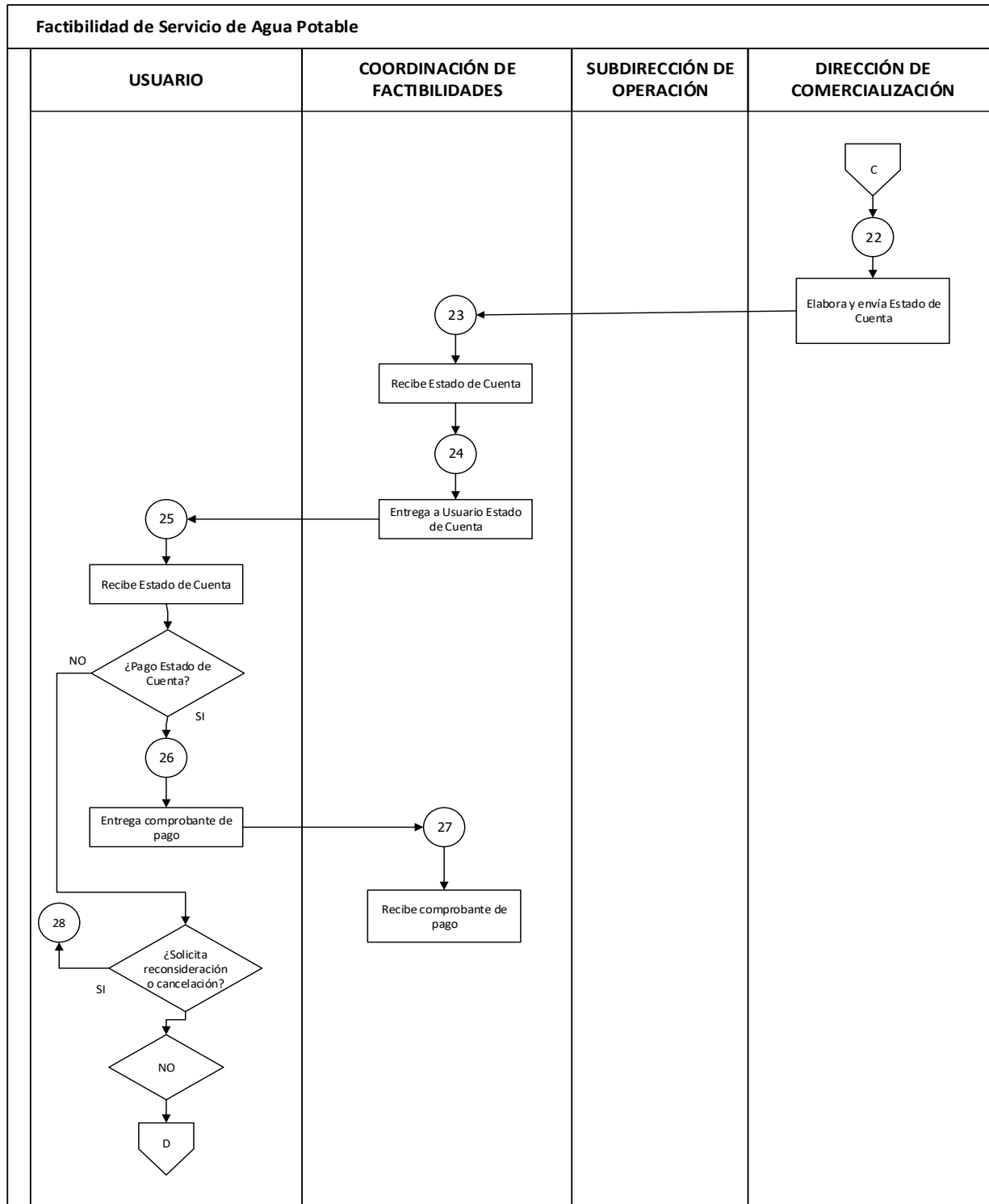
20		Solicita a comercialización Estado de Cuenta
21	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	Revisa y analiza conceptos
22		Elabora Estado de Cuenta
23		Recibe Estado de cuenta
24	<b>COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES</b>	Entrega a Usuario Estado de cuenta
25		Recibe Estado de cuenta
		¿Pago Estado de Cuenta?
26		<b>SI: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

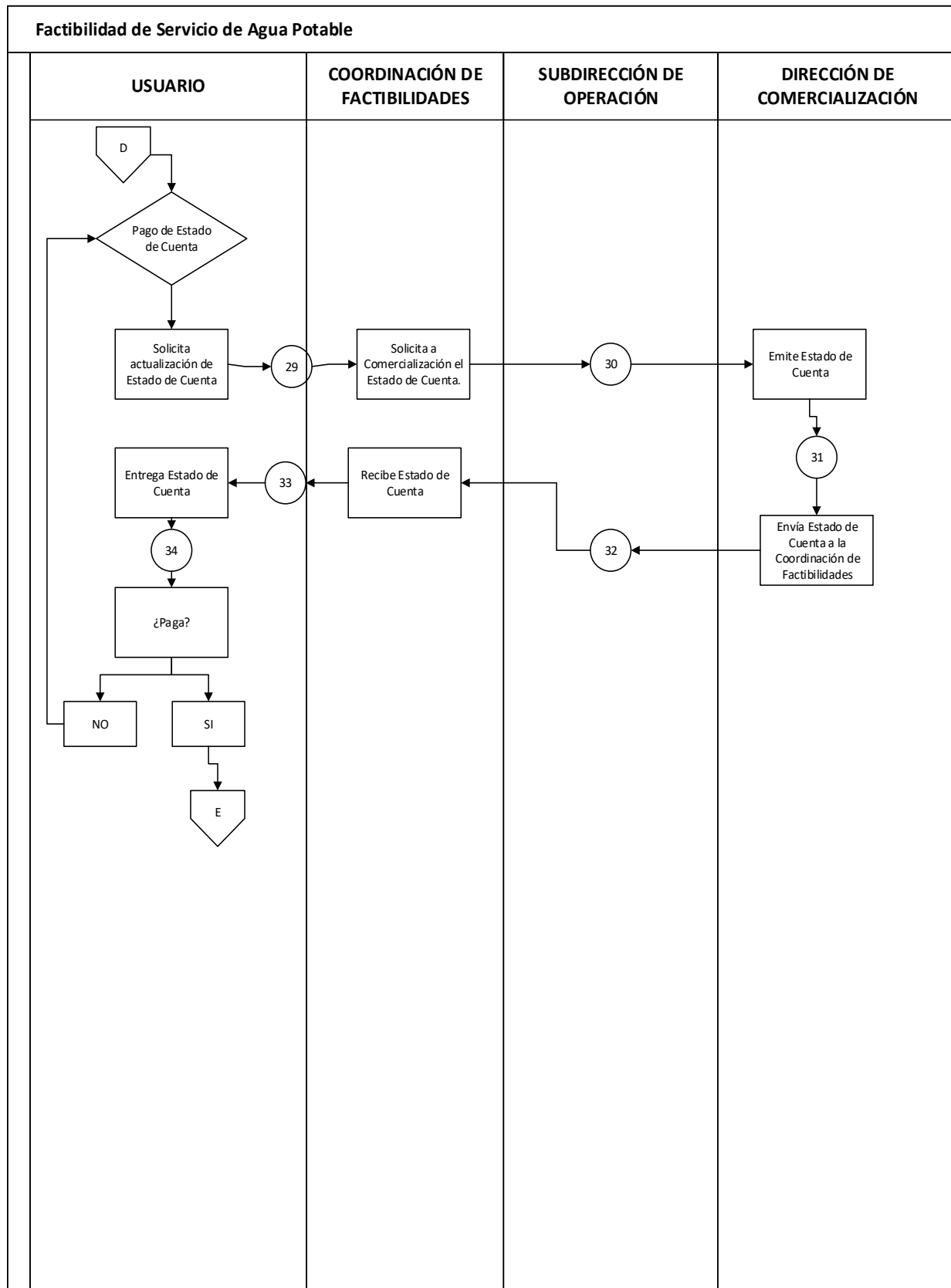
## Diagrama de flujo.

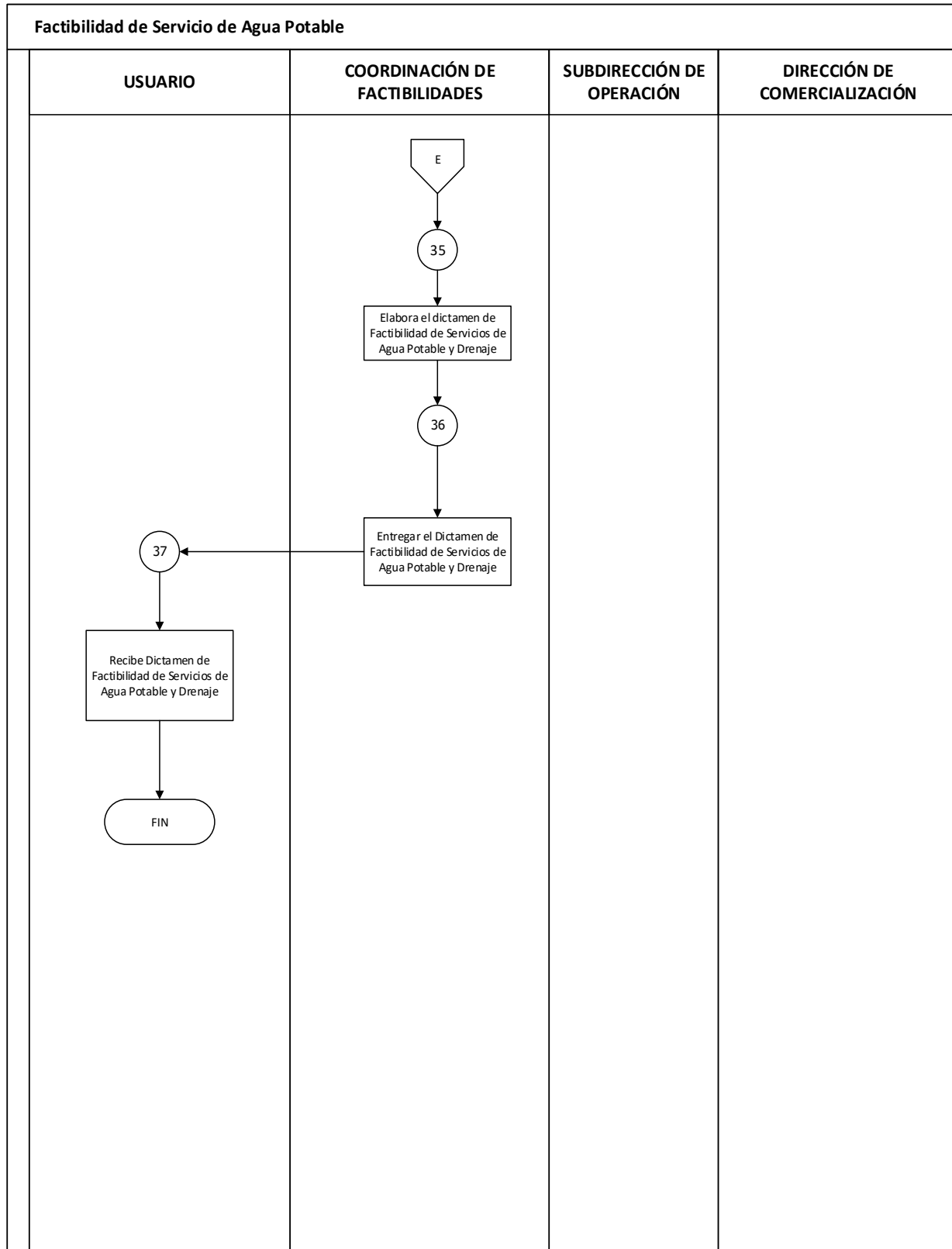














## **Órgano Interno de Control.**

### **Departamento de Auditoría Financiera y Administrativa.**

**Nombre del Procedimiento:** Arqueo de Caja.

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

### **Políticas Aplicables**

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

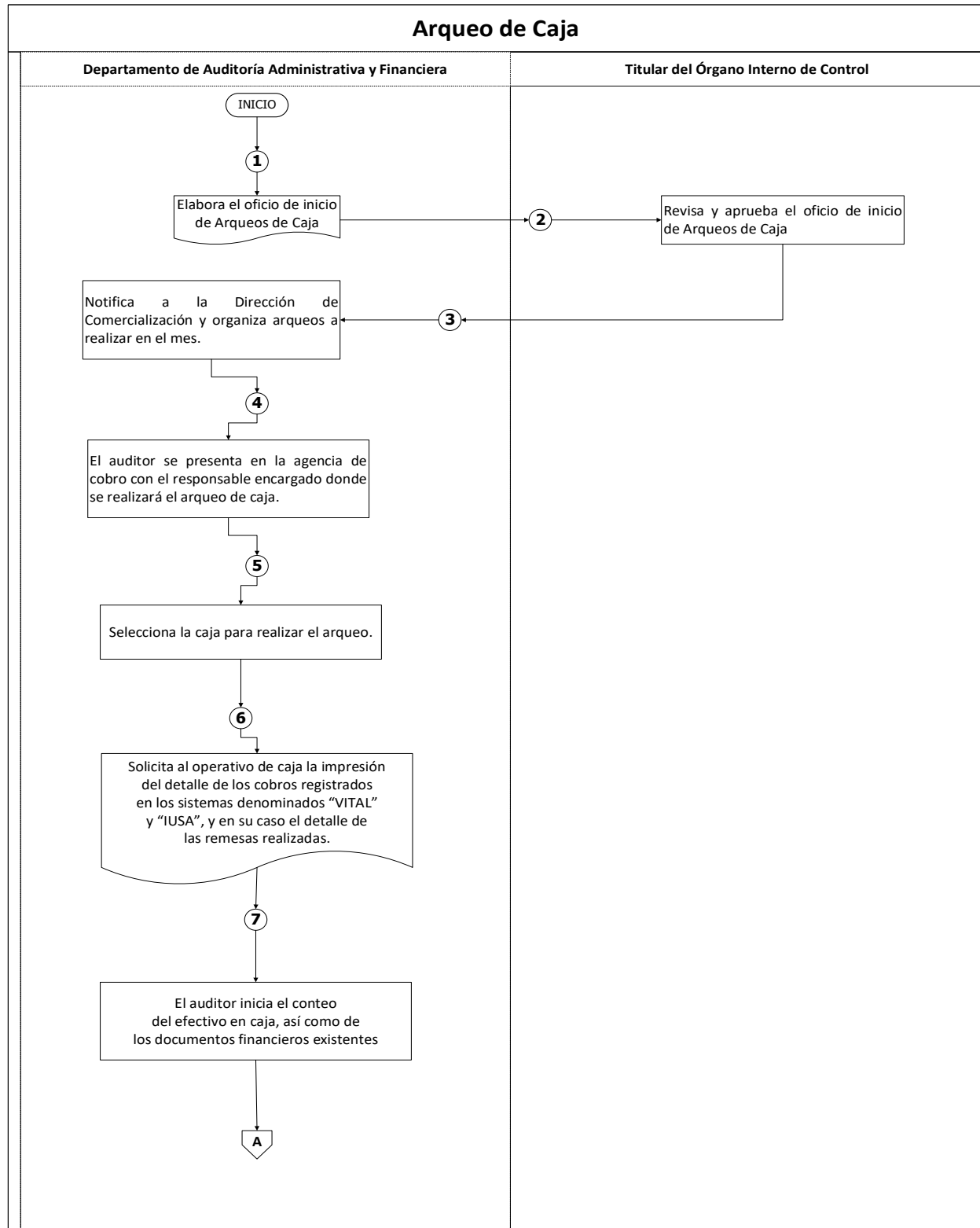
## Arqueo de Caja.

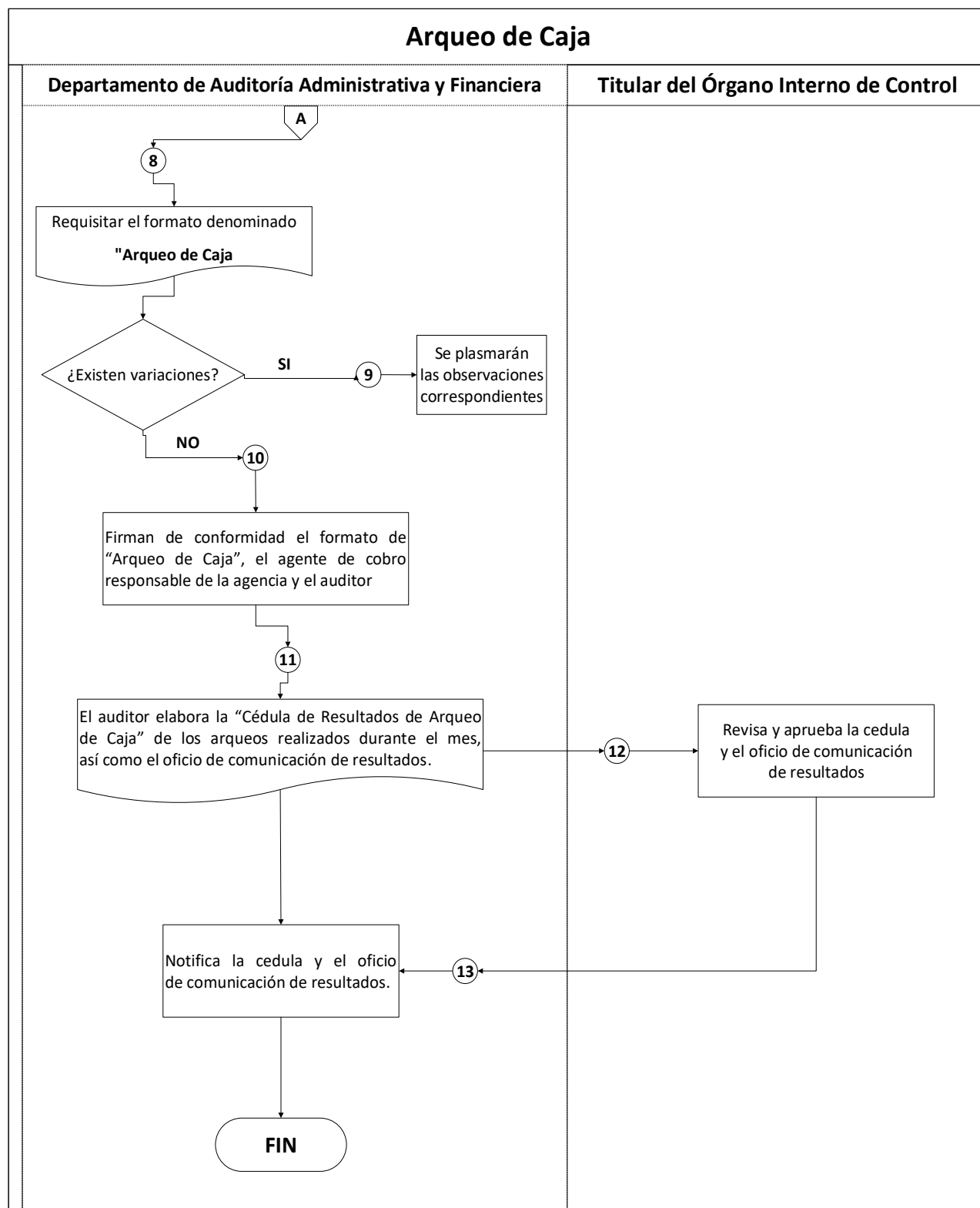
### Descriptivo:

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

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

## Diagrama de Flujo.





**Nombre del Procedimiento:** Auditoría Administrativa y Financiera.

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

### Políticas Aplicables

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

274

**Descriptivo:**

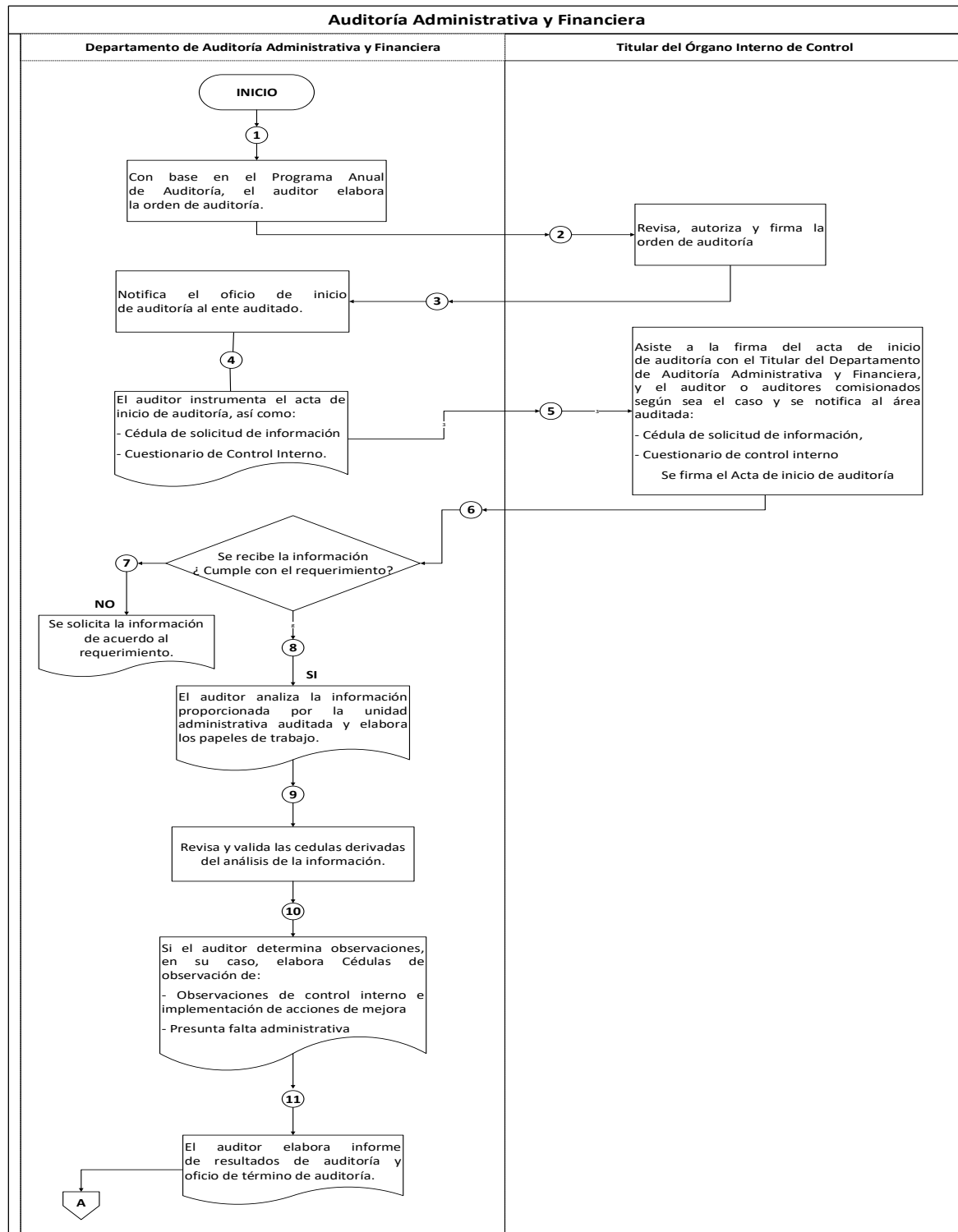
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora la orden de auditoría.
2	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa autoriza y firma la orden de auditoría.
3	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera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

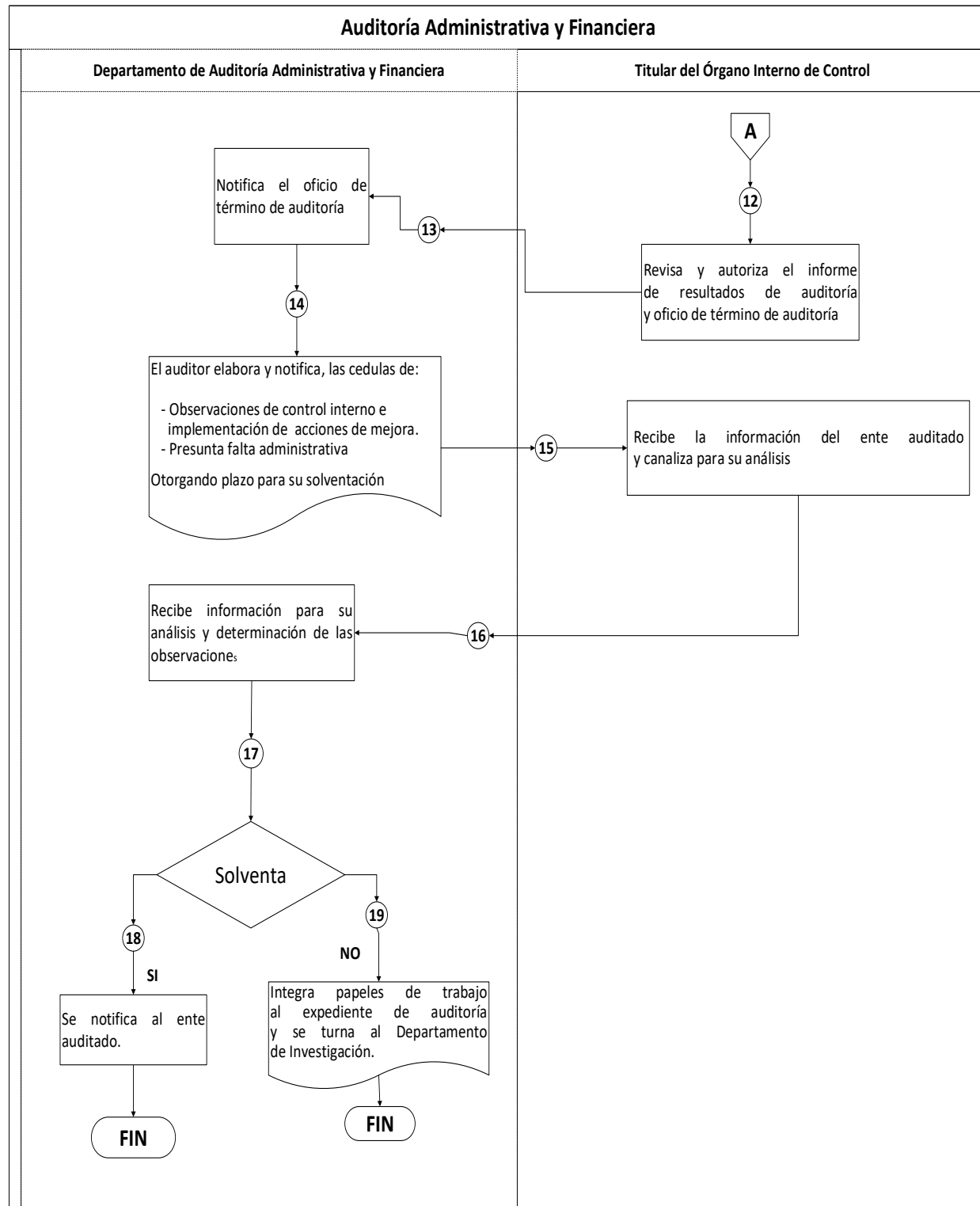
5	Titular del Órgano Interno de Control	<p>Asiste a la firma del acta de inicio de auditoría con el Titular del Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, y el auditor o auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula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

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



## Diagrama de flujo





**Nombre del Procedimiento:** Inspección Administrativa y Financiera.

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

### **Políticas Aplicables**

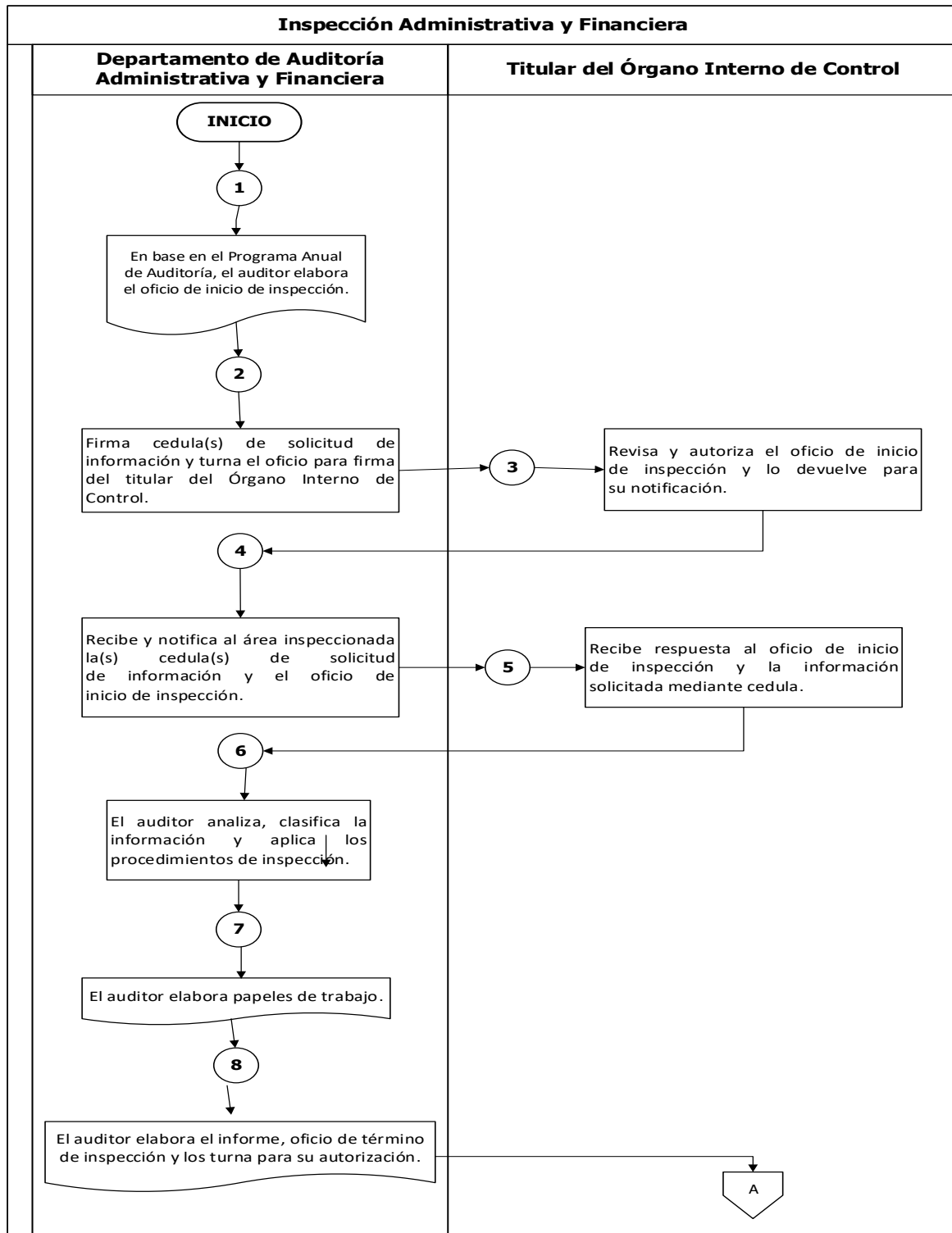
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá verificar que las inspecciones se ejecuten de acuerdo con las fechas establecidas en el Programa Anual de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá cerciorarse que cada inspección se encuentre soportada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

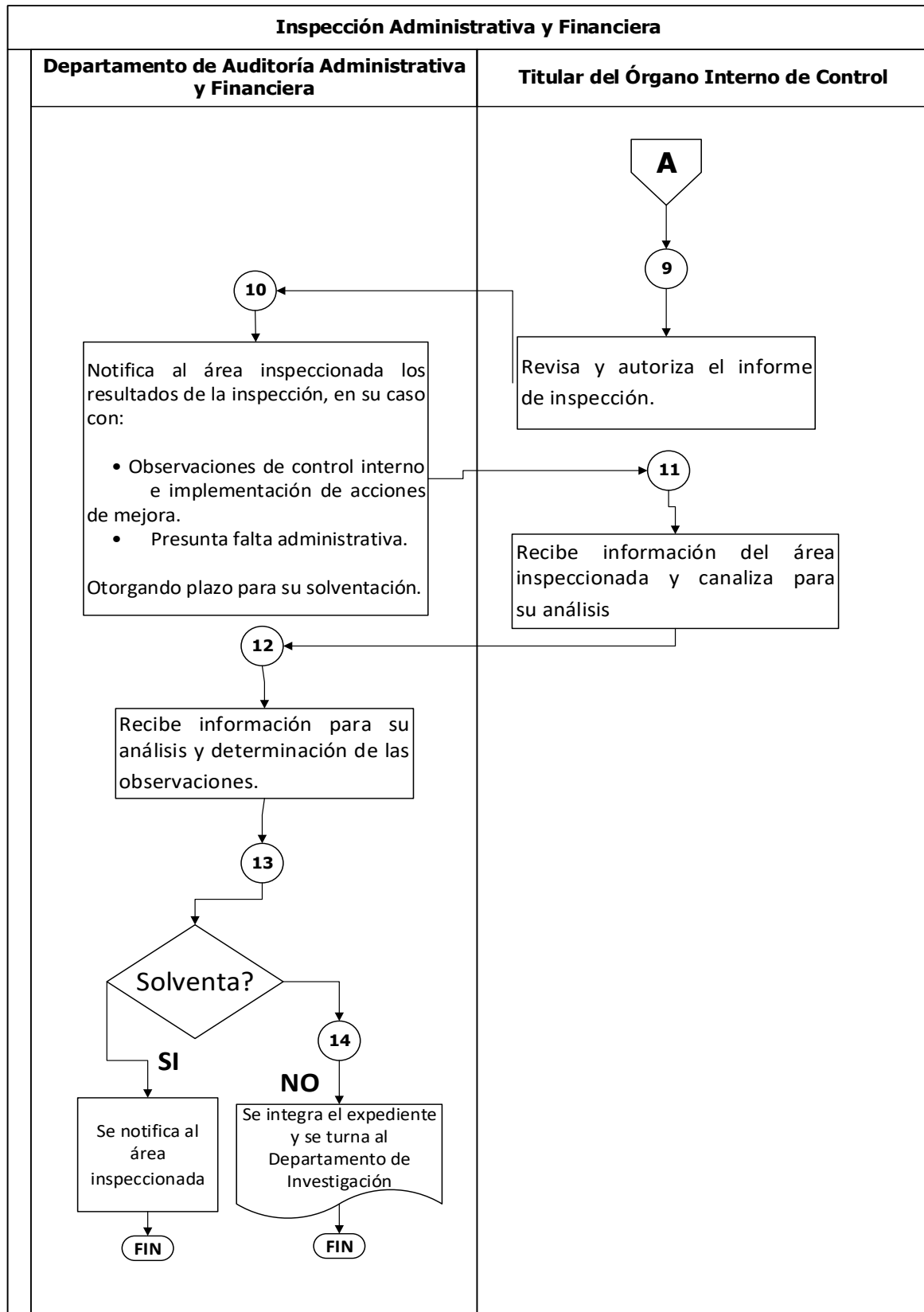
**Descriptivo:**

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

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

## Diagrama de Flujo:





## **Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

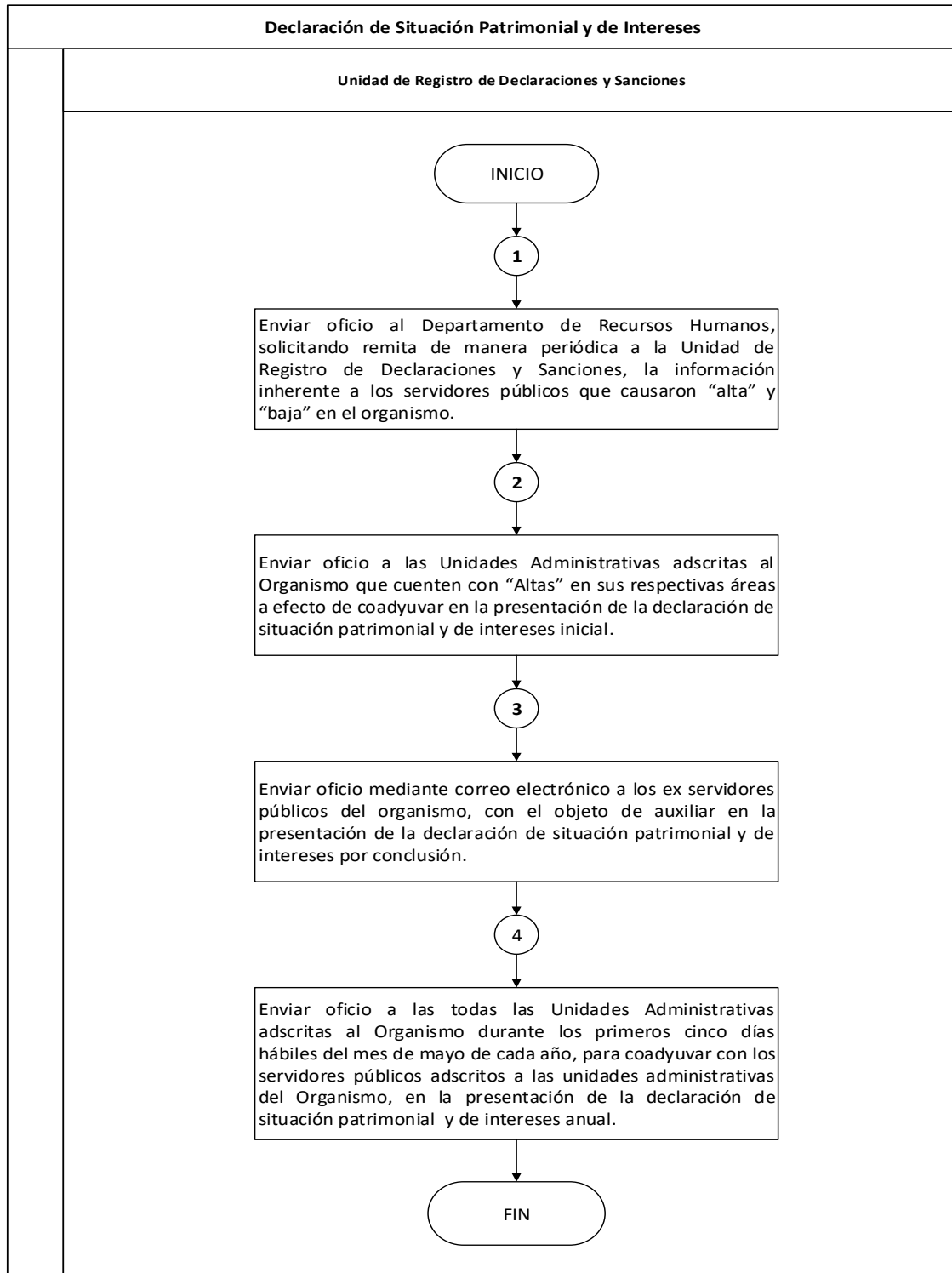
- Asesorar en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses a servidores y ex servidores públicos del organismo.
- Coadyuvar con los titulares de las unidades administrativas adscritas al organismo, con el objeto de verificar el cumplimiento de la presentación de la declaración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



**Descriptivo:**

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

## Diagrama de Flujo



**Nombre del Procedimiento:** Acto de Entrega – Recepción.

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

### Políticas Aplicables

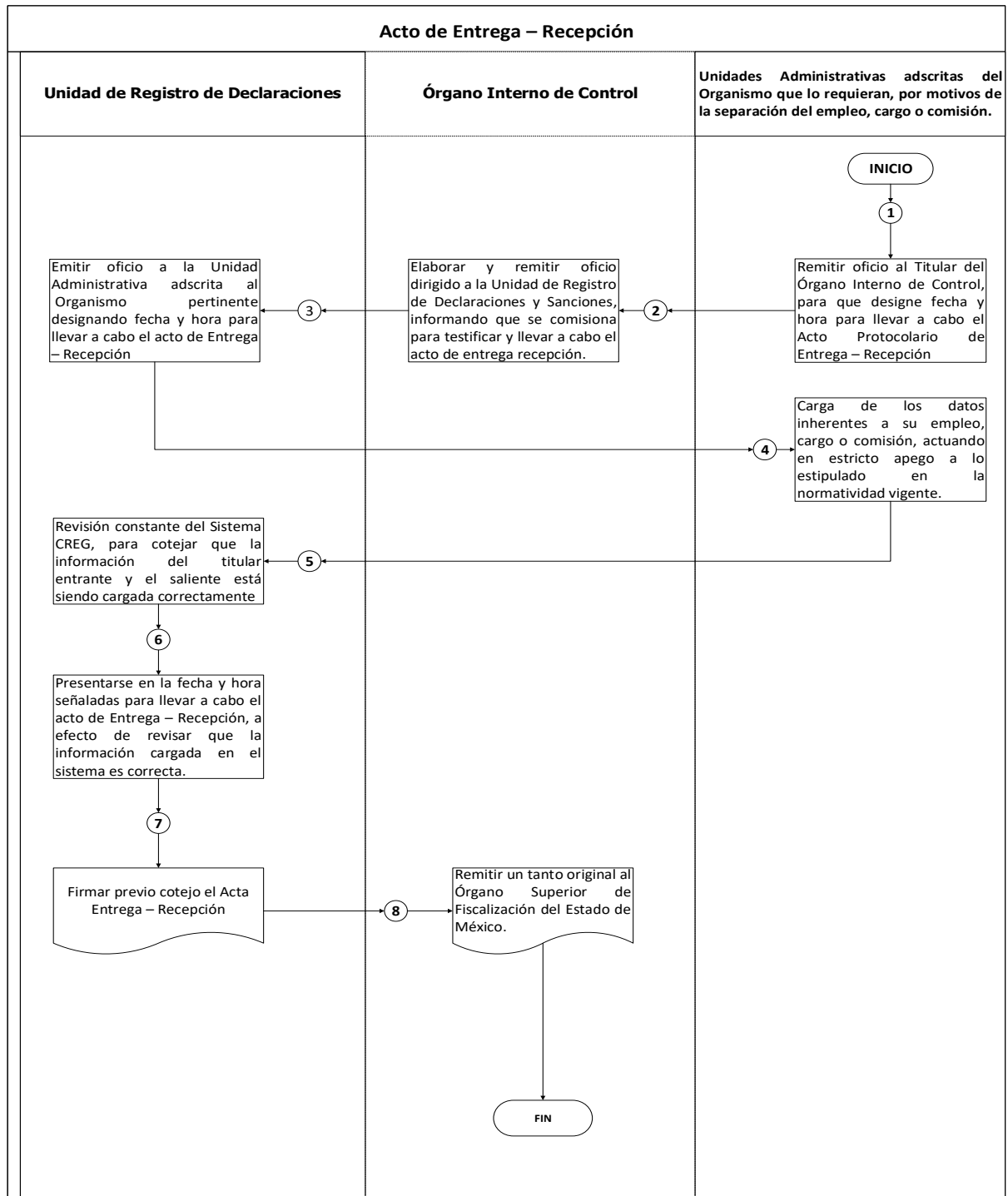
- Testificar los actos de Entrega – Recepción de las Unidades Administrativas adscritas al Organismo verificando su apego a la normatividad correspondiente.
- Asesorar y/o capacitar a las personas servidoras públicas que sean sujetos a realizar el acto protocolario de Entrega-Recepción.
- Participar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

**Descriptivo:**

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

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

## Diagrama de Flujo



## Departamento de Auditoría de Obra.

**Nombre del Procedimiento:** Inspección de Obra

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

### Políticas Aplicables

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

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

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



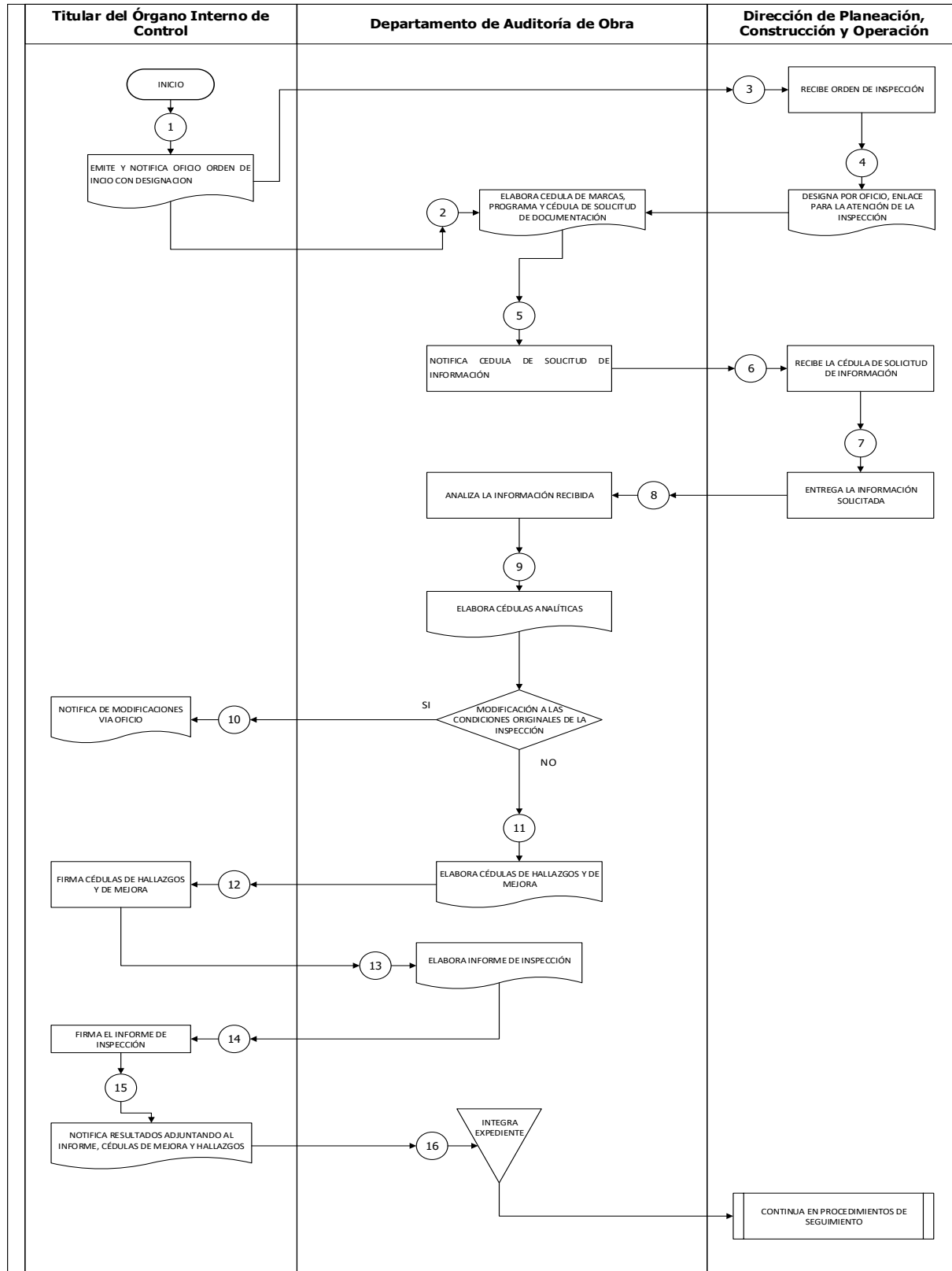
- Nombre de las personas servidoras públicas que intervinieron en la elaboración y emisión del informe;
  - Antecedentes de la Unidad Inspeccionada;
  - Antecedentes de la Inspección;
  - Objeto;
  - Alcance;
  - Procedimientos de Inspección aplicados;
  - Limitaciones;
  - En su caso, describir las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

## Descripción del Procedimiento

### Inspección de Obra

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

## Diagrama.



**Nombre del Procedimiento:** Auditoría de Obra

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

### **Políticas Aplicables**

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

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

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

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

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

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

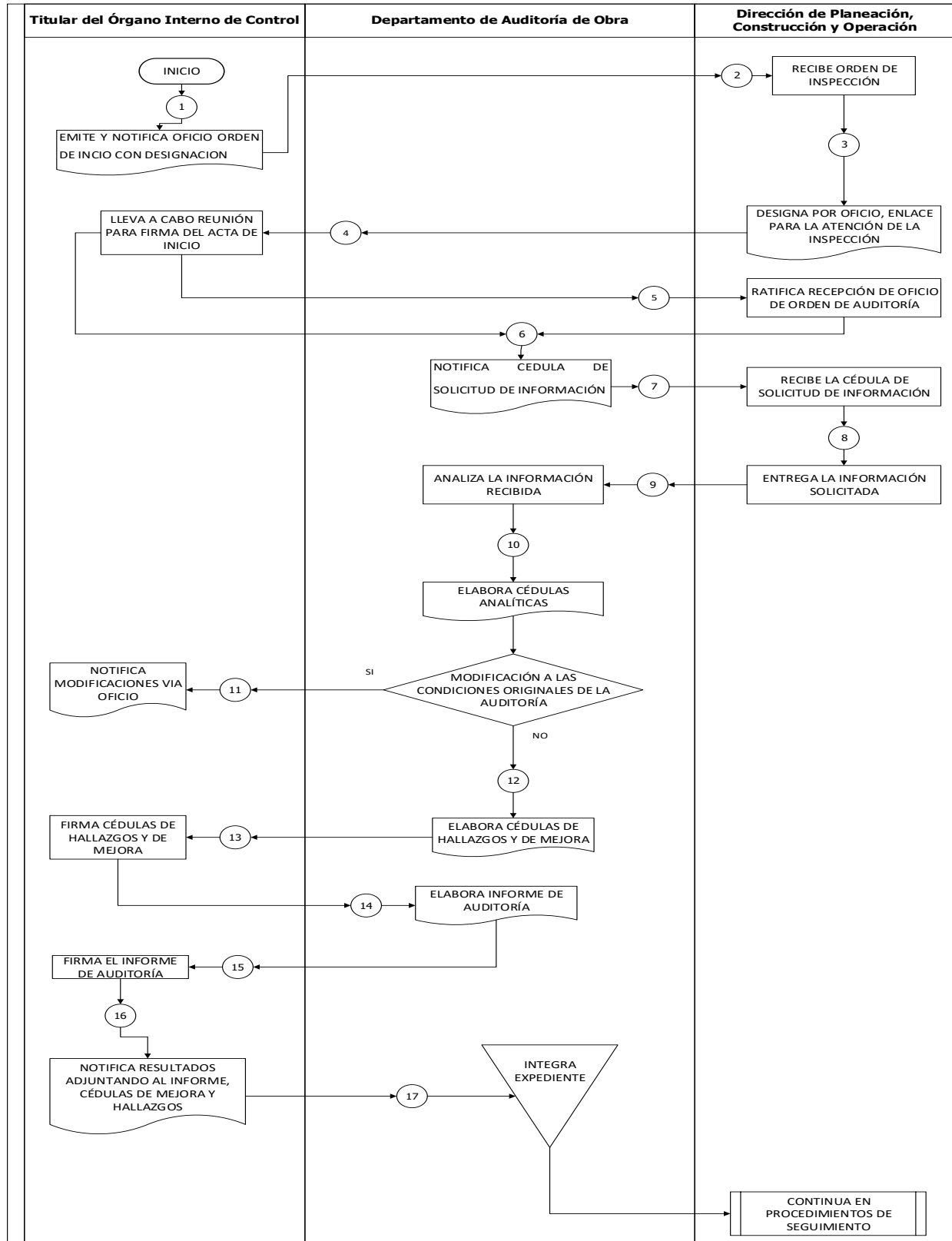


## Procedimiento Auditoría de Obra.

### Descriptivo.

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

**Diagrama de flujo. PENDIENTE POR CAMBIAR DIAGRAMA**



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

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

### Políticas Aplicables

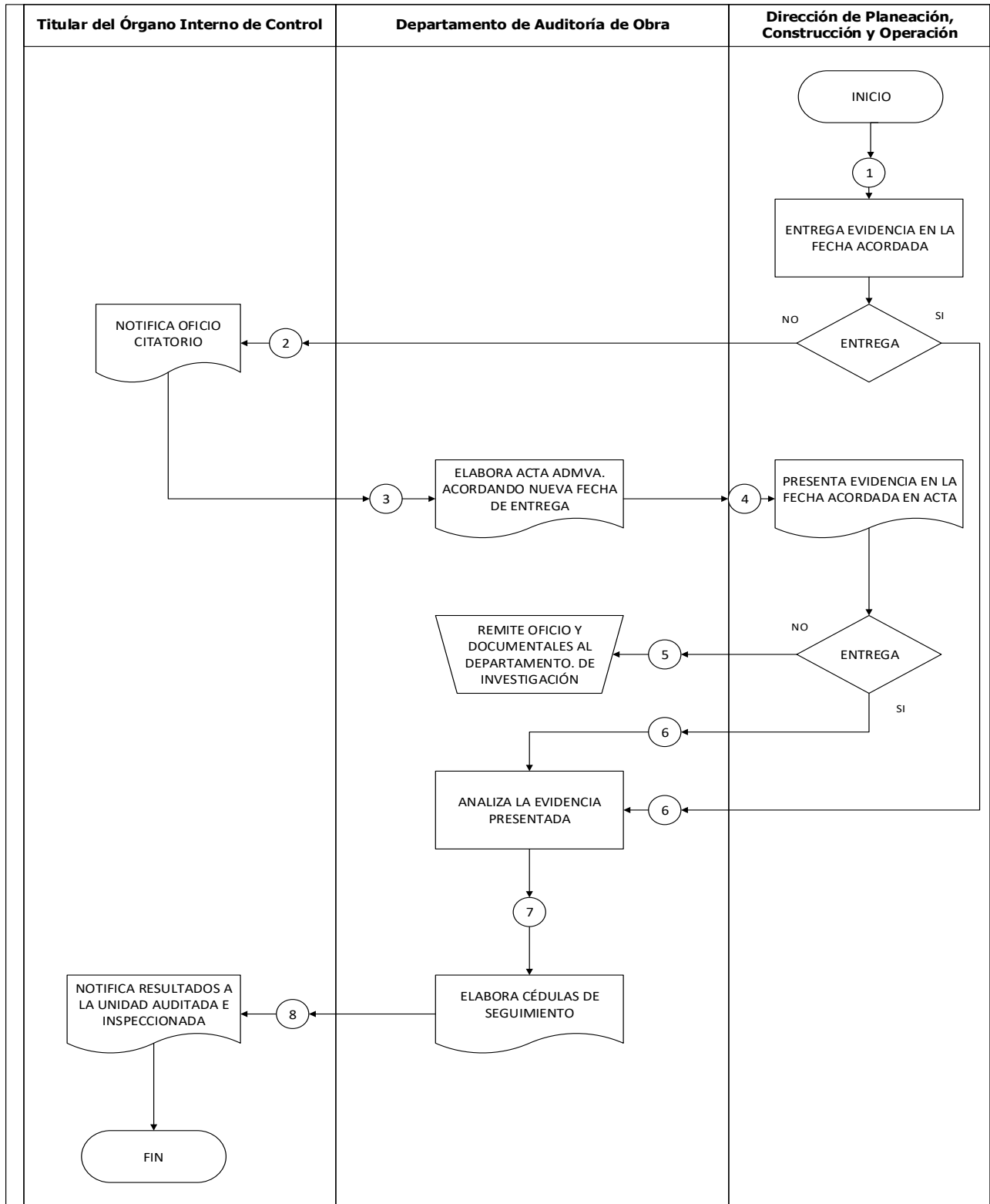
- En el caso de observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, una vez que la Unidad Auditada e Inspeccionada remita la información con el fin de acreditar la implementación de las acciones de mejora convenidas, se realizará el análisis correspondiente y el resultado se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

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

### Descriptivo.

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

**Diagrama de flujo.**



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

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

### **Políticas Aplicables.**

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

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

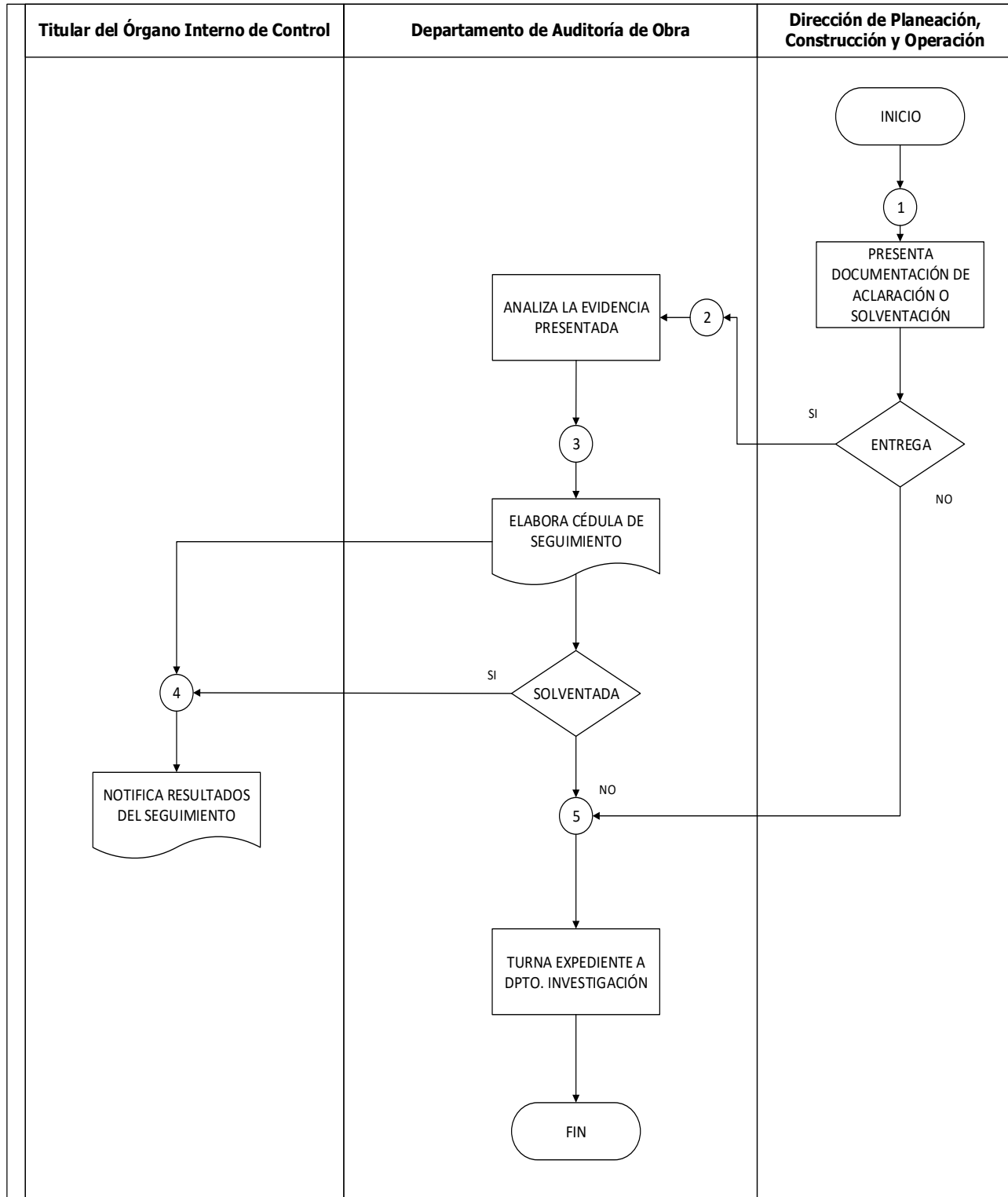
- seguimiento, y deberá integrarse por lo menos con los siguientes elementos en original o copia certificada:
  - Orden de Auditoría o Inspección;
  - Acta de inicio de Auditoría (no aplica para Inspección)
  - Oficio de modificación de condiciones originales de auditoría o inspección (en su caso);
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

## Seguimiento de hallazgos de auditoría e inspección con presunta falta administrativa

### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.





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

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

### **Políticas aplicables**

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

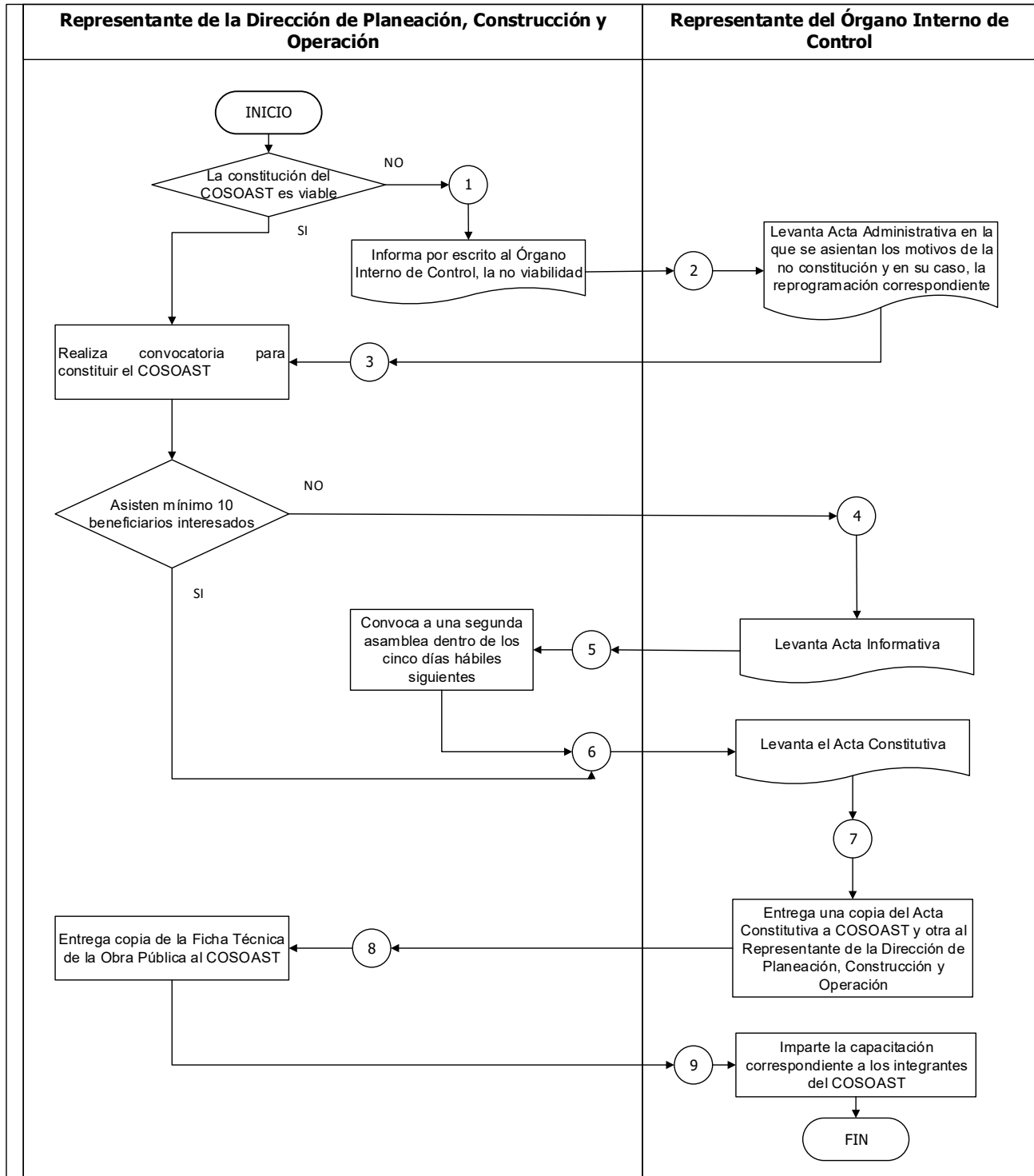
- Una vez constituido el COSOAST, el representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación entregará copia de la Ficha Técnica de la Obra Pública a los integrantes del mismo y el representante del Órgano Interno de Control procederá a otorgar la capacitación correspondiente, pudiendo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

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

## Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



## Departamento de Resolución.

**Nombre del Procedimiento:** Recurso de Revocación.

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

### Políticas Aplicables

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

## Recurso de Revocación.

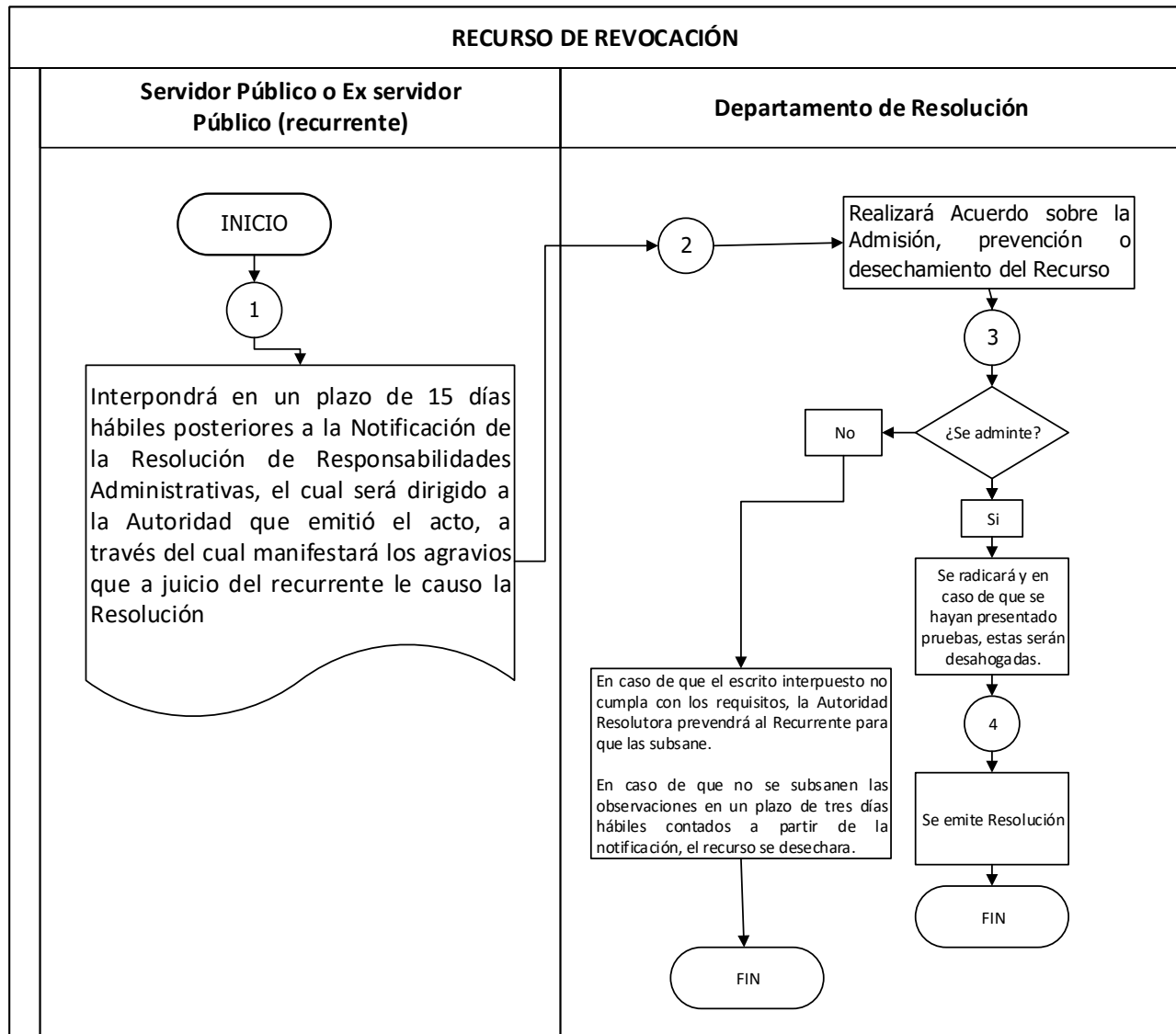
### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	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 Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.	Acordará sobre la prevención, admisión o desechamiento del recurso.
3	Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.	<b>NO:</b> 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. <b>SI:</b> Se acordará sobre la admisión de las pruebas exhibidas por el recurrente. Desahogadas las pruebas, el Departamento de Resolución
4	Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.	Emitirá la Resolución del Recurso.
		FIN

Diagrama

de

Flujo:





## Departamento de Investigación.

**Nombre del Procedimiento:** Procedimientos Administrativos

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

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

### Políticas Aplicables

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

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

## Procedimiento de Investigación.

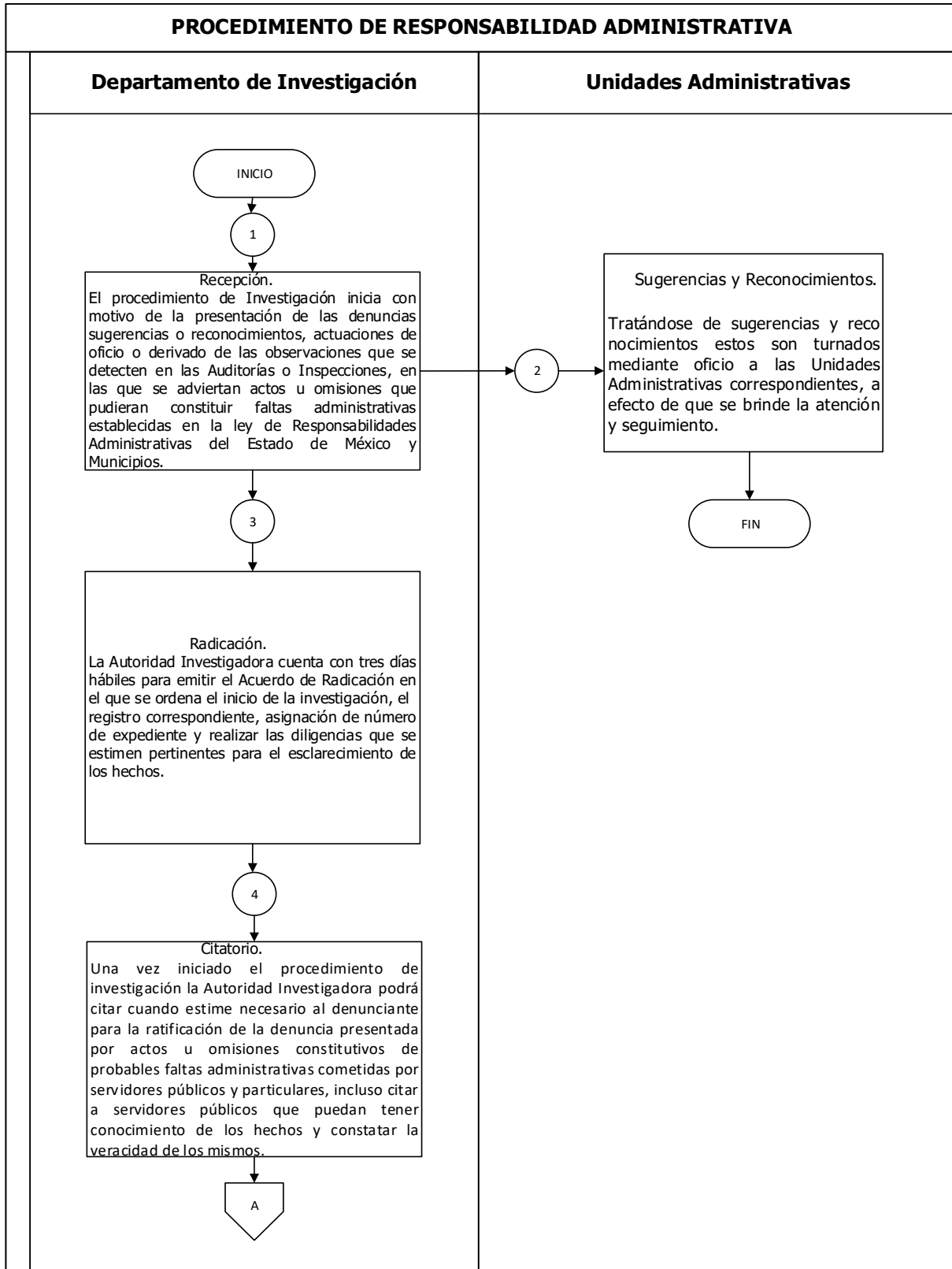
### Descriptivo:

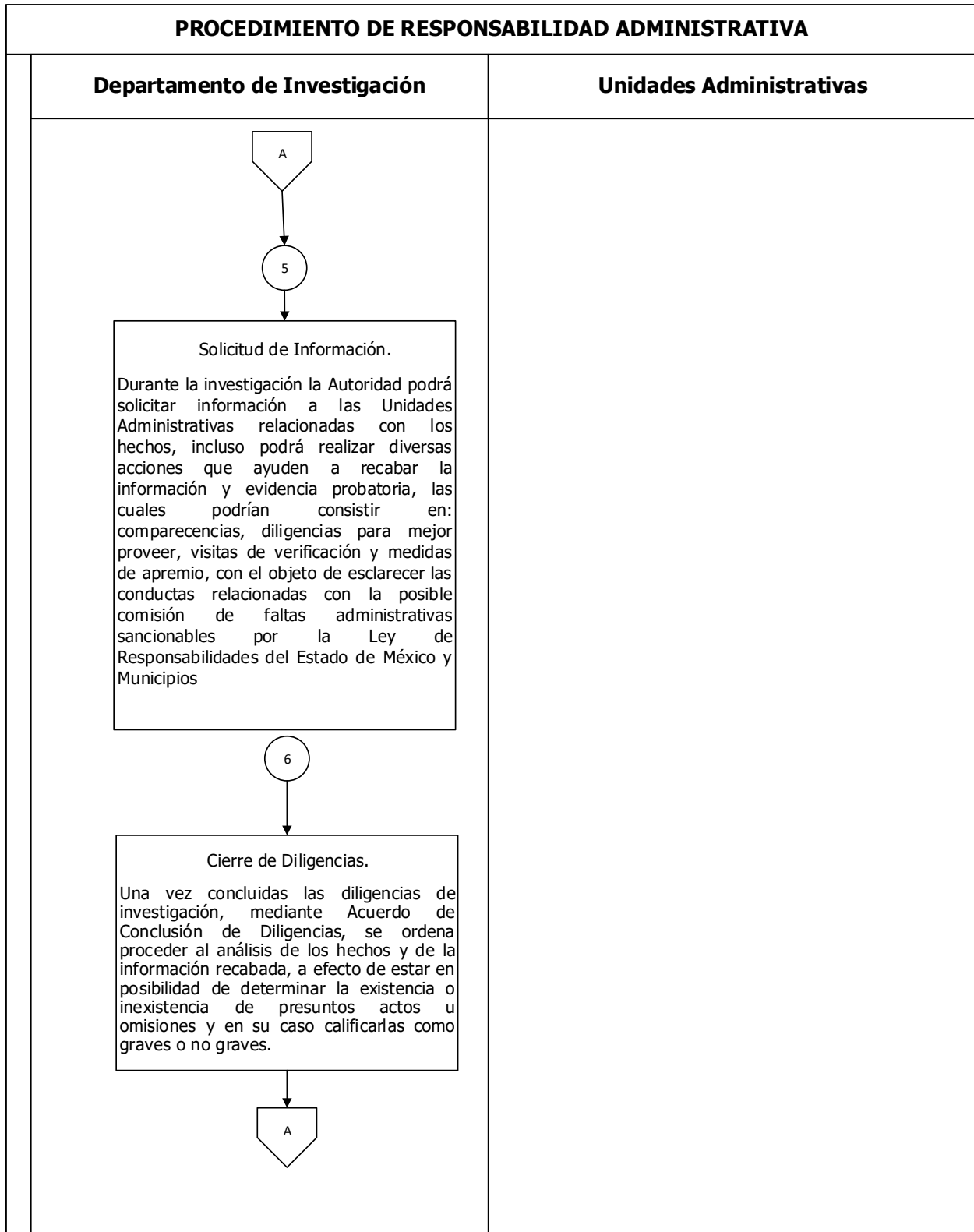
No.	AUTORIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	<b>Departamento de Investigación</b>	El procedimiento de Investigación inicia con motivo de la presentación de las denuncias sugerencias o reconocimientos, actuaciones de oficio o derivado de las observaciones que se detecten en las Auditorías o Inspecciones, en 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	<b>Unidades Administrativas</b>	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	<b>Departamento de Investigación</b>	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	<b>Departamento de Investigación</b>	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	<b>Departamento de Investigación</b>	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	<b>Departamento de Investigación</b>	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.

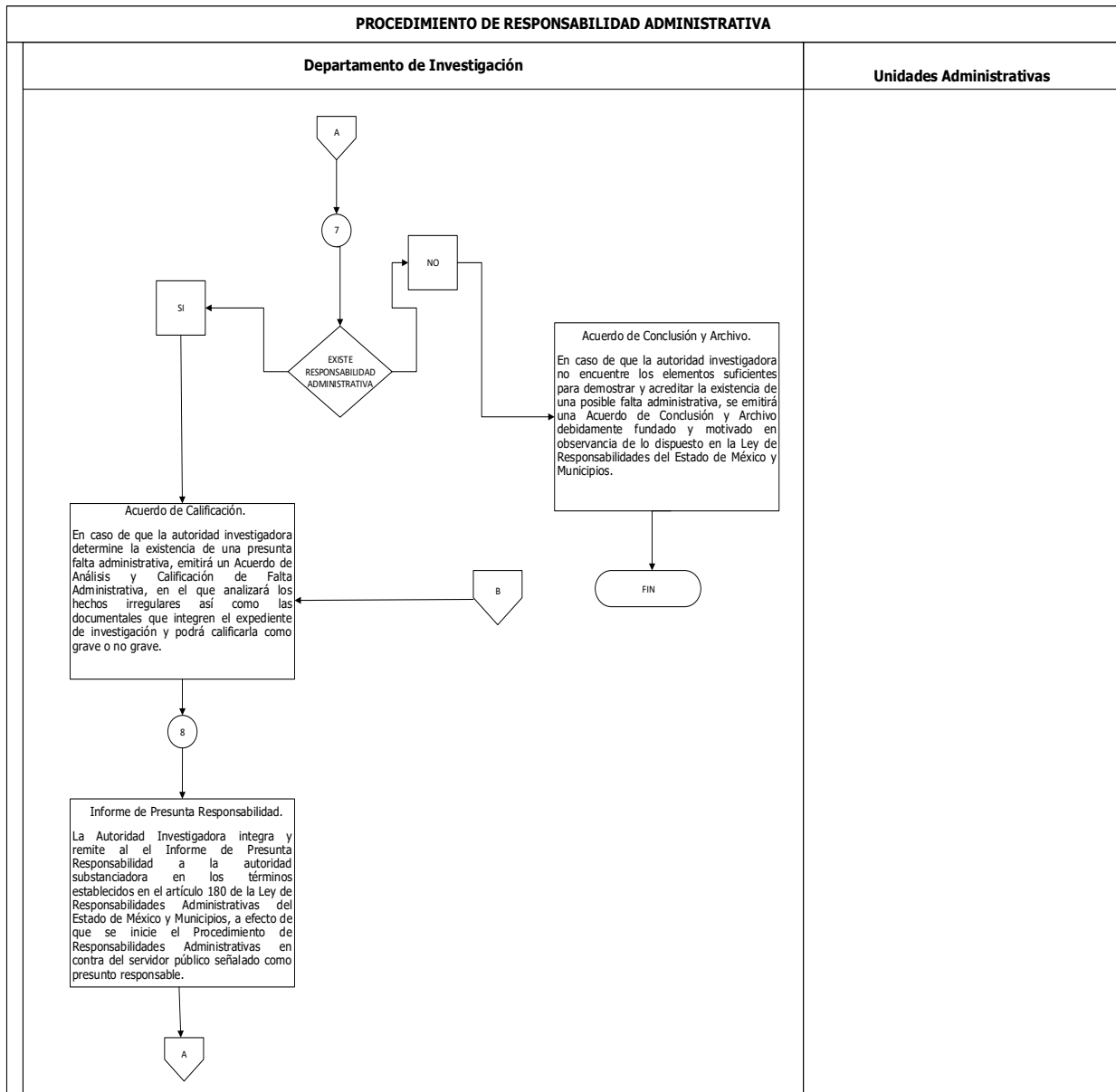
7	<b>Departamento de Investigación</b>	<p>SI: En caso de que la autoridad investigadora determine la existencia de una presunta falta administrativa, emitirá un Acuerdo de Análisis y Calificación de Falta Administrativa, en el que analizará los hechos irregulares, así como las documentales que integren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

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

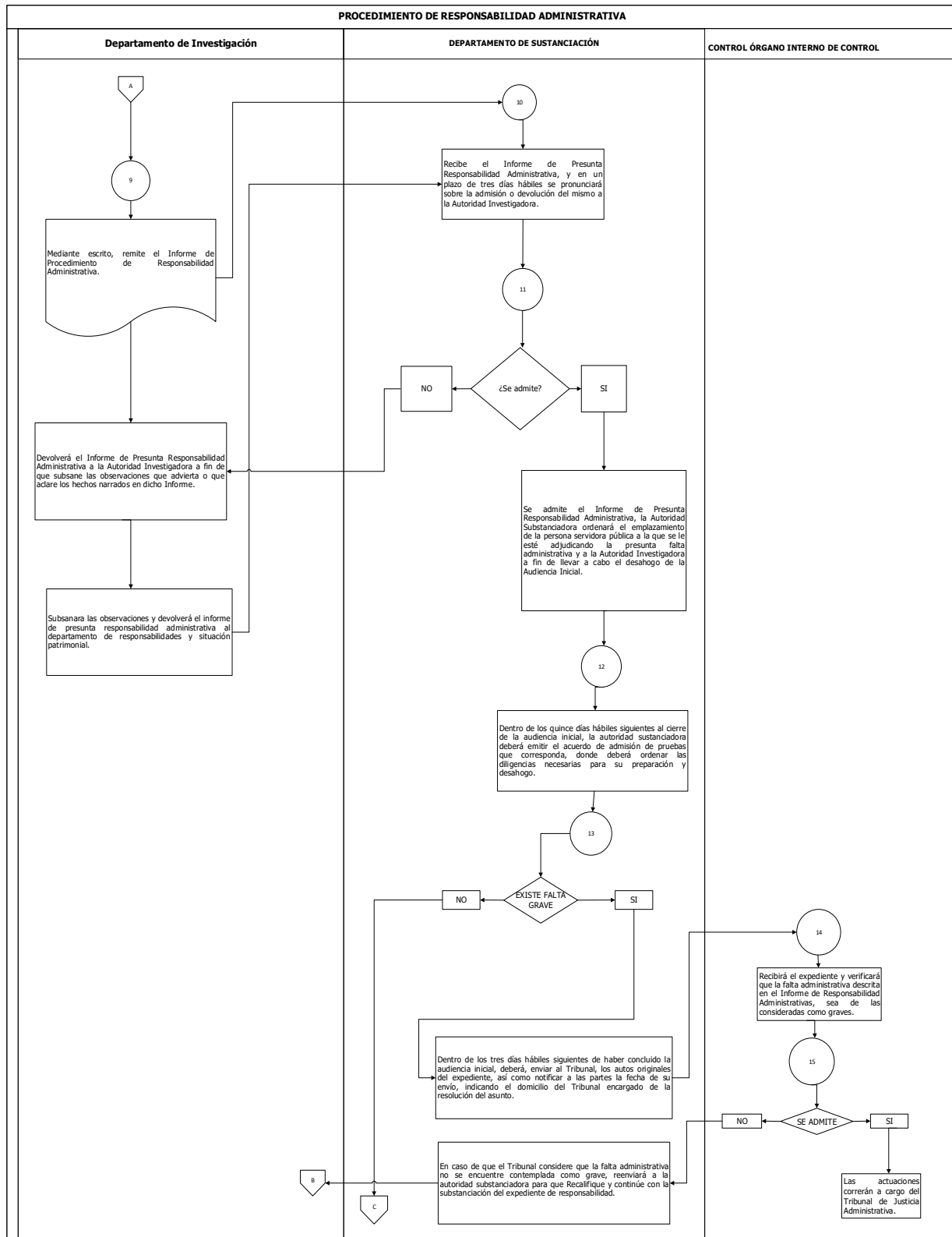
**Diagrama de flujo.**

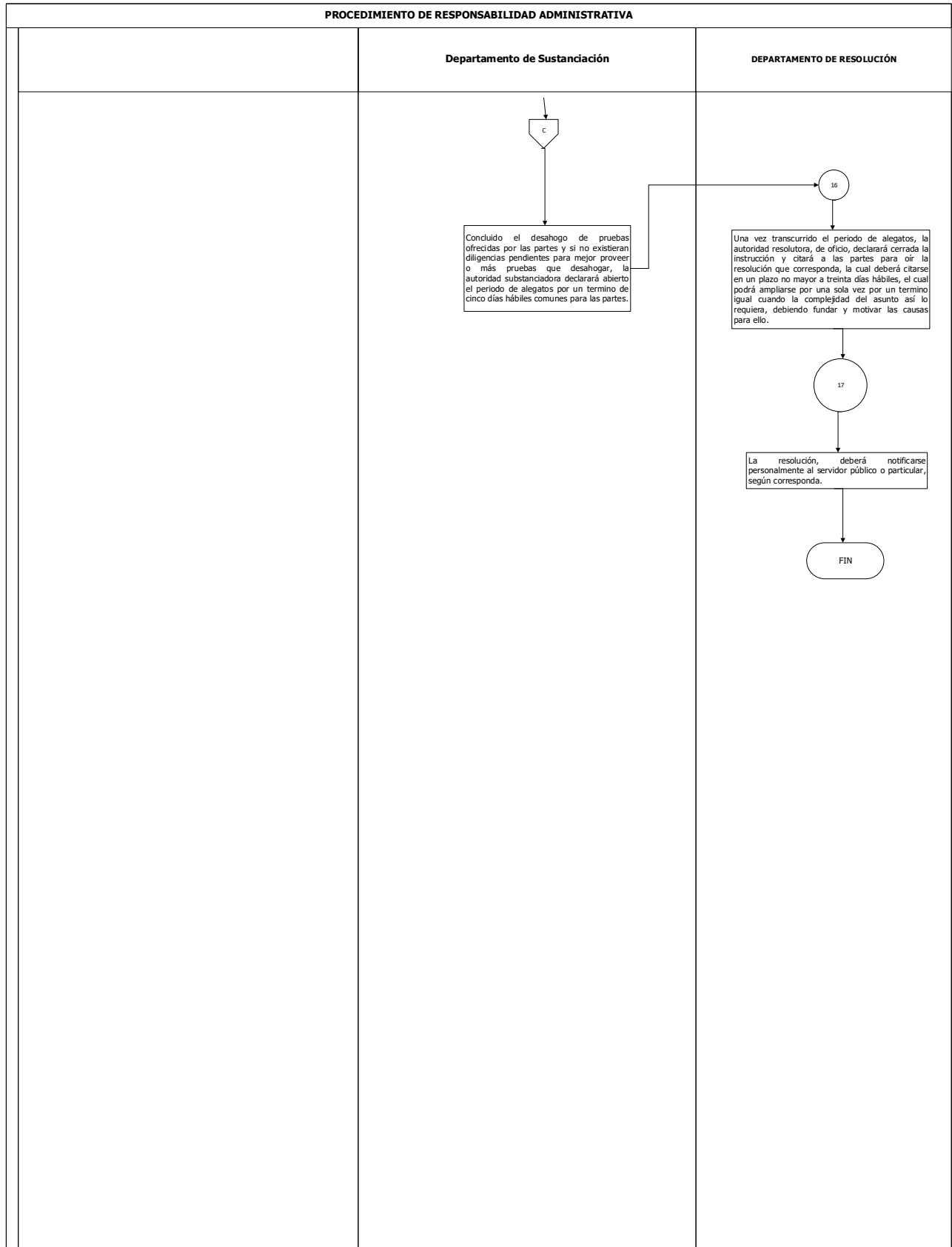












## **Dirección de Jurídica y de Fiscalización.**

### **Subdirección Jurídica.**

#### **Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos**

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

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

### **Políticas Aplicables**

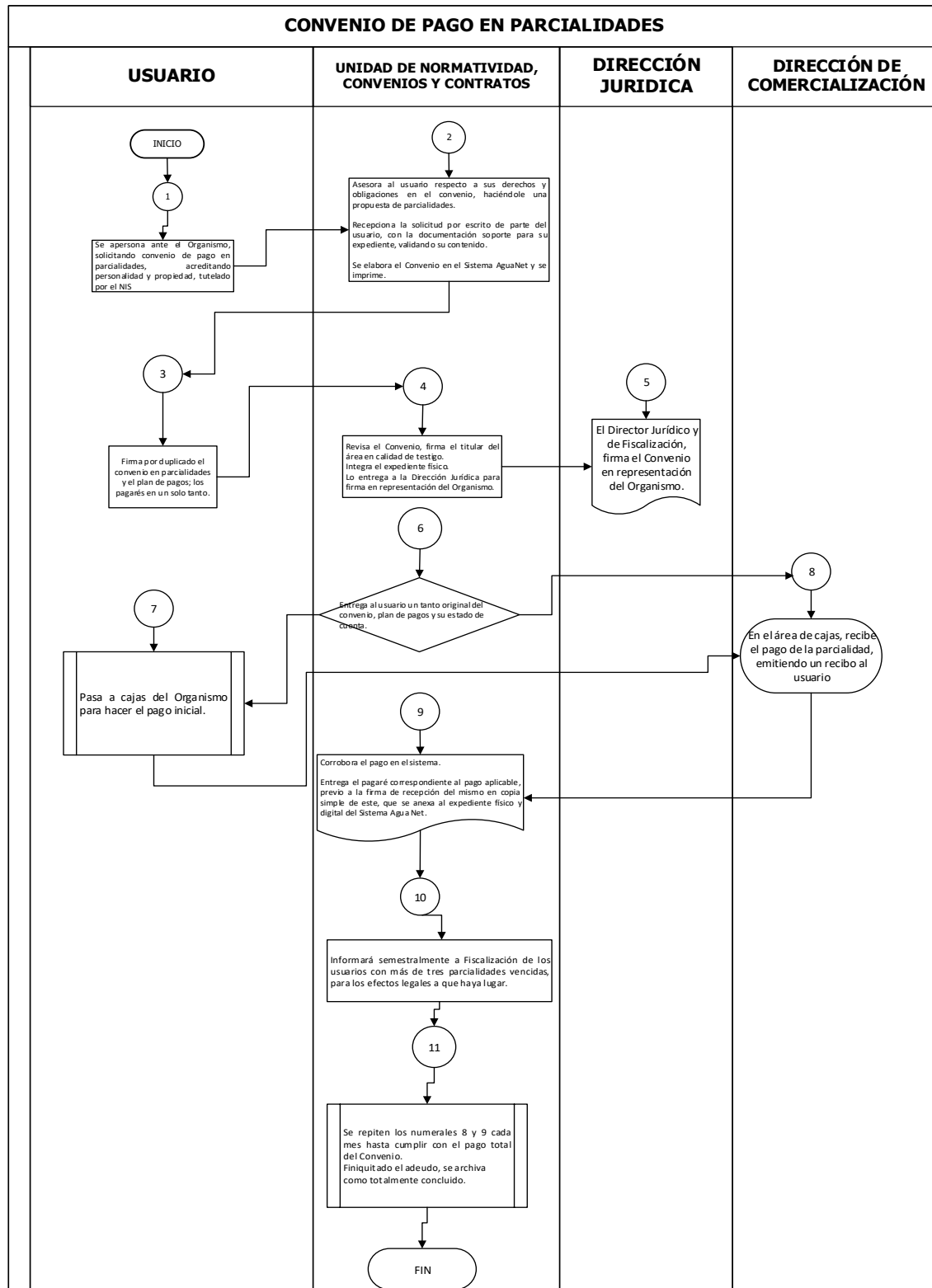
- Analizar la situación particular del usuario y/o propietario, a efecto de identificar conceptos e importes que se pueden considerar el Convenio de pago en parcialidades.
- Informar al usuario y/o propietario los alcances del convenio de pago en parcialidades, así como la obligatoriedad de cubrir el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

## Convenios de pago por concepto de adeudos.

### Descriptivo:

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

## Diagrama de flujo.



## **Subdirección de Fiscalización.**

### **Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal.**

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

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

#### **Políticas Aplicables**

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

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

## Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.

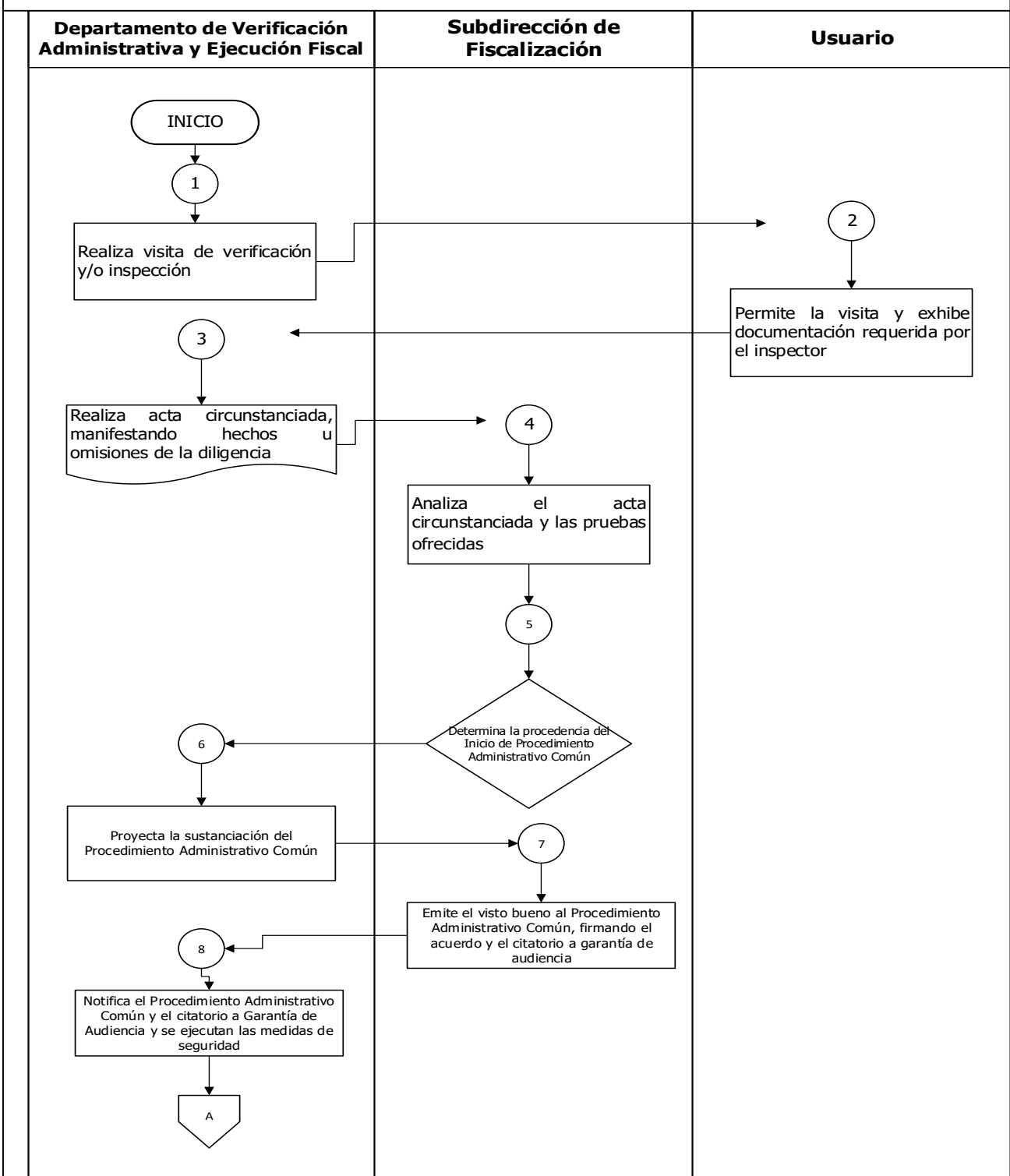
### Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Realiza visita de verificación y/o inspección.
2	Visitado	- Permite la visita, y exhibe la documentación requerida por el inspector.
3	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza acta circunstanciada, mencionando hechos u omisiones observados en la visita.</li> <li>- Informa al visitado que tiene 3 días posteriores a la fecha del acta circunstanciada, para exhibir pruebas en relación a los hechos u omisiones contenidos en el acta.</li> </ul>
4	Subdirección de Fiscalización	- Después del término de 3 días, se analiza el acta circunstanciada y las pruebas proporcionadas, para determinar la procedencia del Inicio del Procedimiento Administrativo Común.
5	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Proyecta la sustanciación del Procedimiento Administrativo Común.
6	Subdirección de Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emite el visto bueno al Procedimiento Administrativo Común, firmando tal acuerdo y el citatorio de Garantía de Audiencia.</li> <li>- Se solicita al Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal que ejecute la notificación de dichos documentos.</li> </ul>
7	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza la notificación correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Común y el citatorio a Garantía de Audiencia.</li> <li>- Se informa al usuario, que derivado del acto motivo del Procedimiento Administrativo Común, es acreedor a una sanción.</li> <li>- Así mismo, se informará al usuario que, en cualquiera de las etapas del Procedimiento, se puede convenir, con el objetivo de poner fin al asunto y ordenando el archivo del expediente, siempre que no sea contrario a las disposiciones legales aplicables.</li> <li>- Por instrucciones de la Subdirección de Fiscalización,</li> </ul>

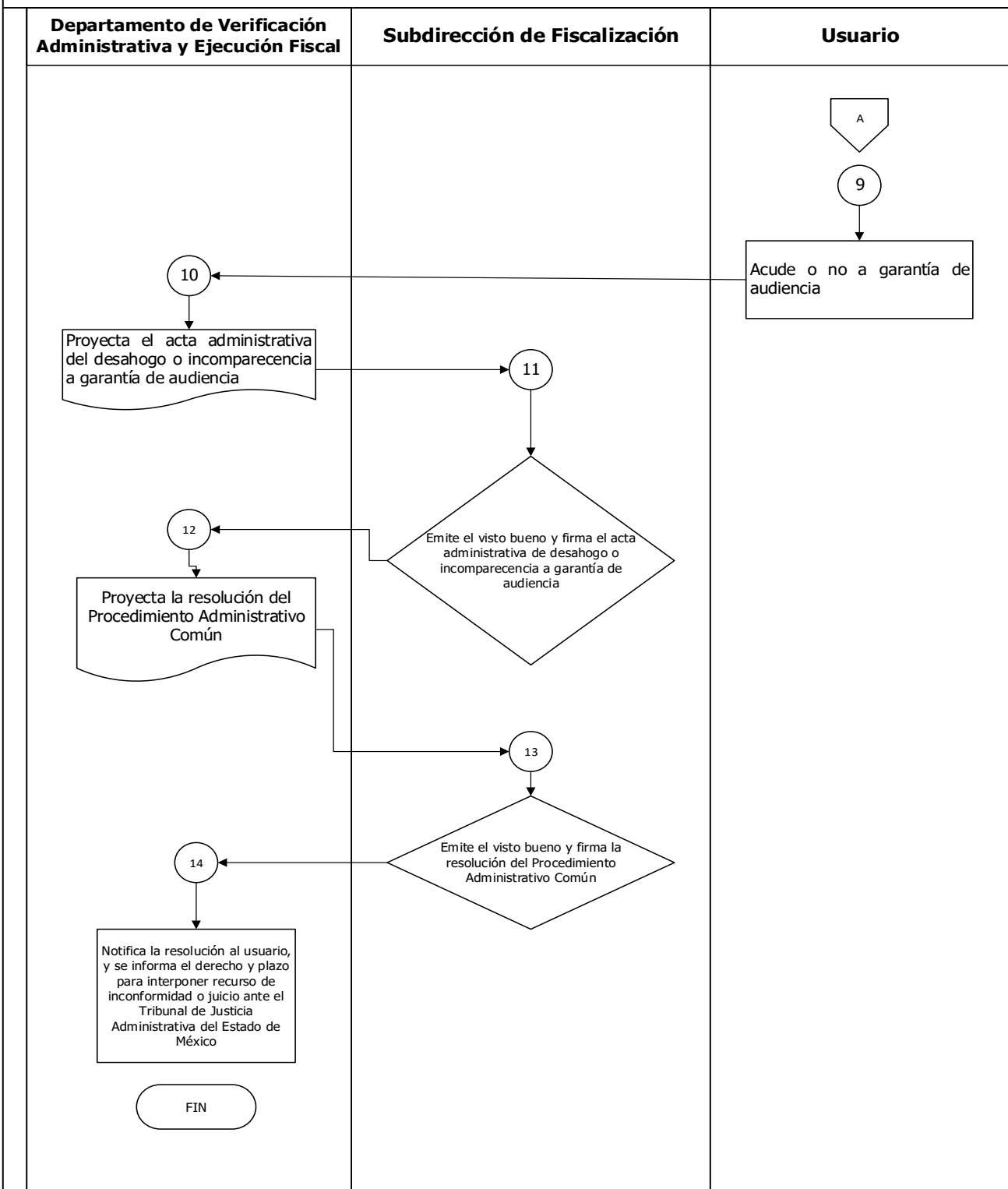


		supervisa se ejecuten las Medidas de Seguridad derivadas del Procedimiento Administrativo Común.
<b>8</b>	<b>Visitado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acude a su Garantía de audiencia, en la fecha y hora establecida.</li> <li>- Aporta pruebas y formula alegatos, por si o mediante su defensor,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

**Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.**



**Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.**



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

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

### **Políticas Aplicables**

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

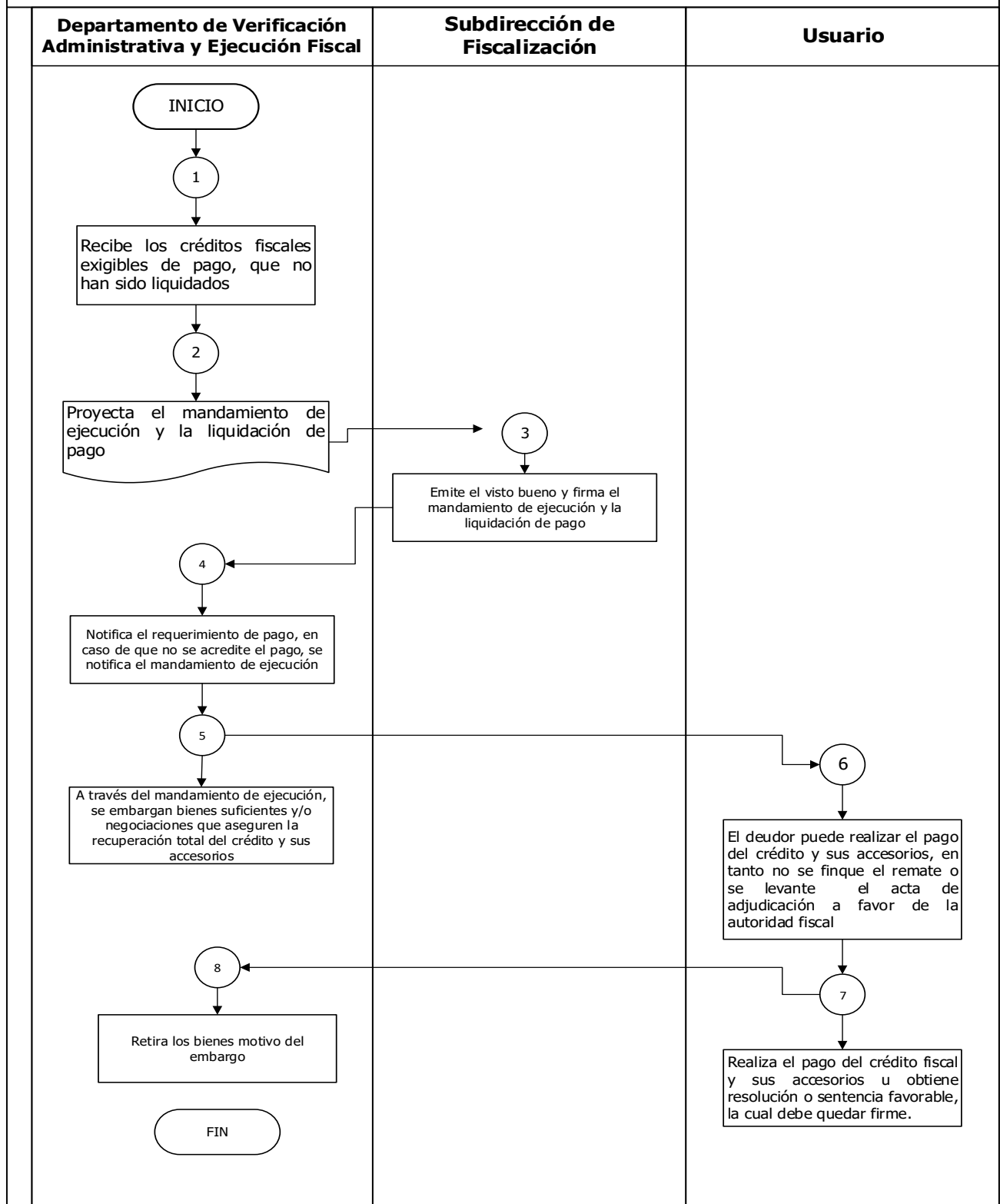
- Mientras no se finque el remate o se levante el acta de la adjudicación a favor de la autoridad fiscal, el deudor puede hacer el pago de las cantidades reclamadas; en dicho caso se levantará el embargo y se dará por concluido el procedimiento de venta de los bienes embargados.
- Una vez realizado el pago por el embargado o cuando obtenga resolución o sentencia favorable que hubieran quedado firmes, derivado de la interposición de algún medio de defensa antes de que se hubieran rematado los bienes, en las que se hubiera obligado a las autoridades a entregar los mismos, éste deberá retirar los bienes motivo del embargo en el momento en que la autoridad los ponga a su disposición y en caso de no hacerlo, se causarán derechos por el almacenaje a partir del día siguiente

## Sustanciación de los Procedimientos Administrativos de Ejecución.

### Descriptivo:

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

### Sustanciación de los Procedimientos Administrativos de Ejecución



**Dirección de Administración y Finanzas.**

**Subdirección de Administración.**

**Departamento de Recursos Materiales.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

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

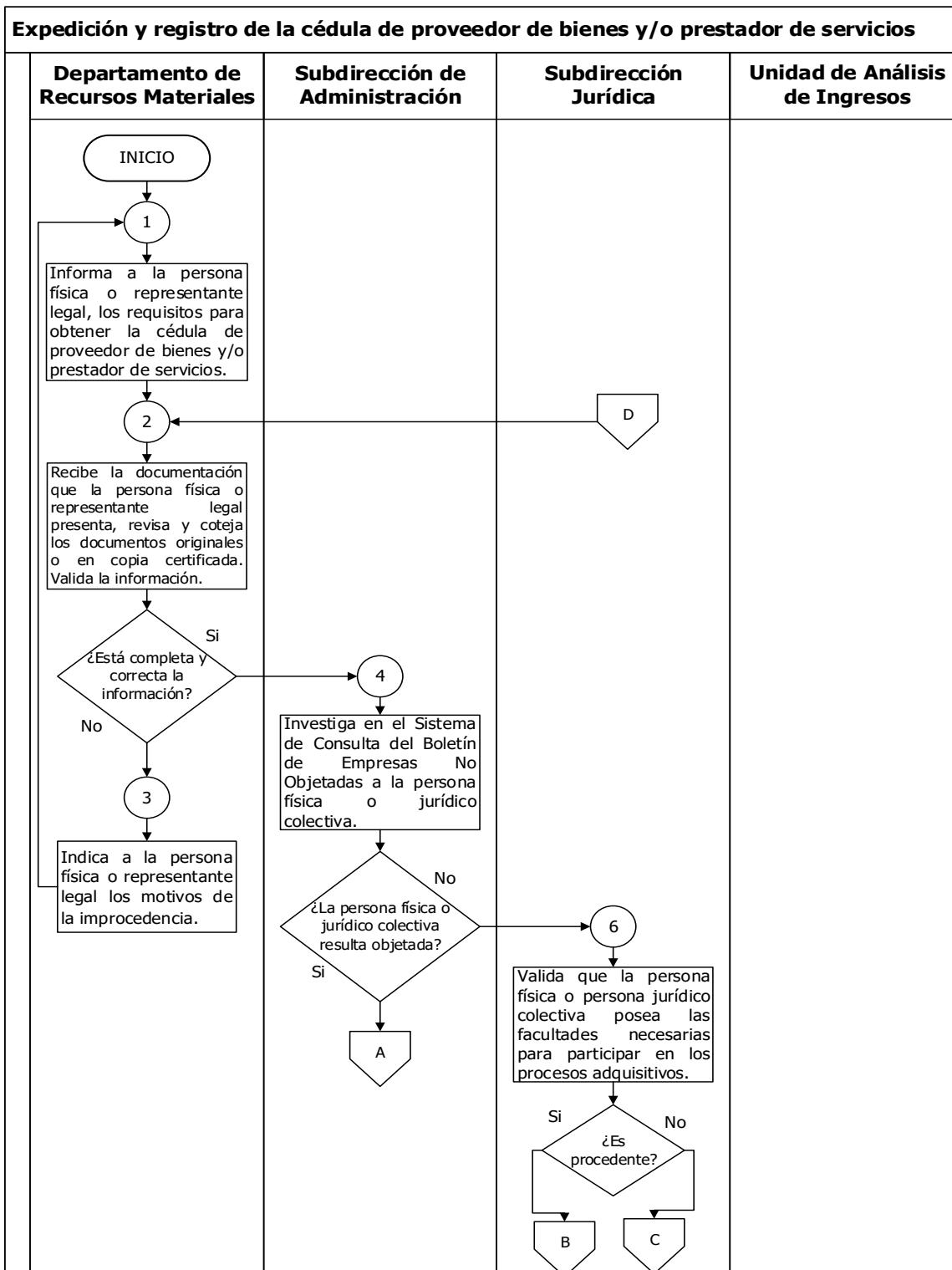


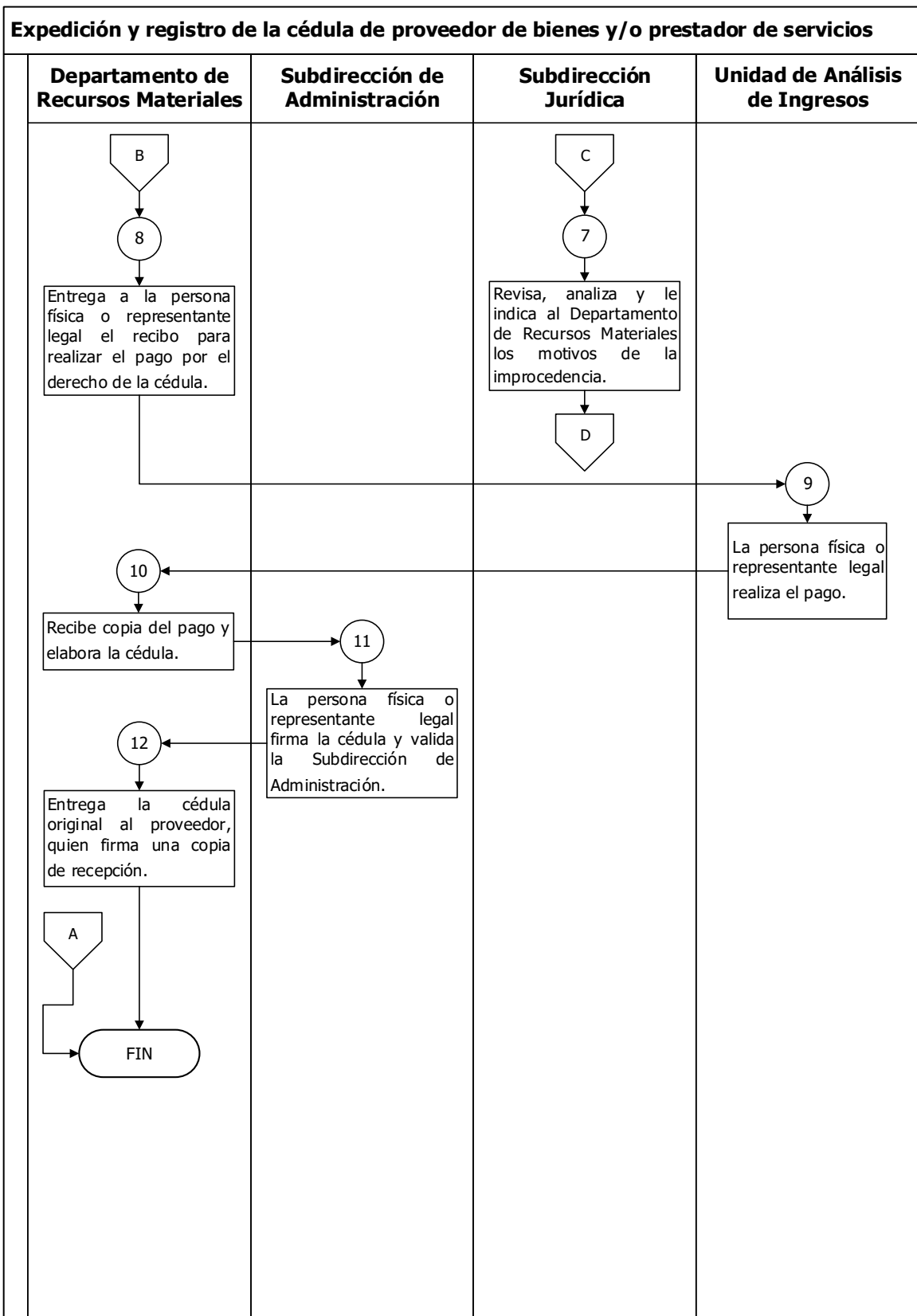
## Expedición y registro de la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios

### Descriptivo:

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

341





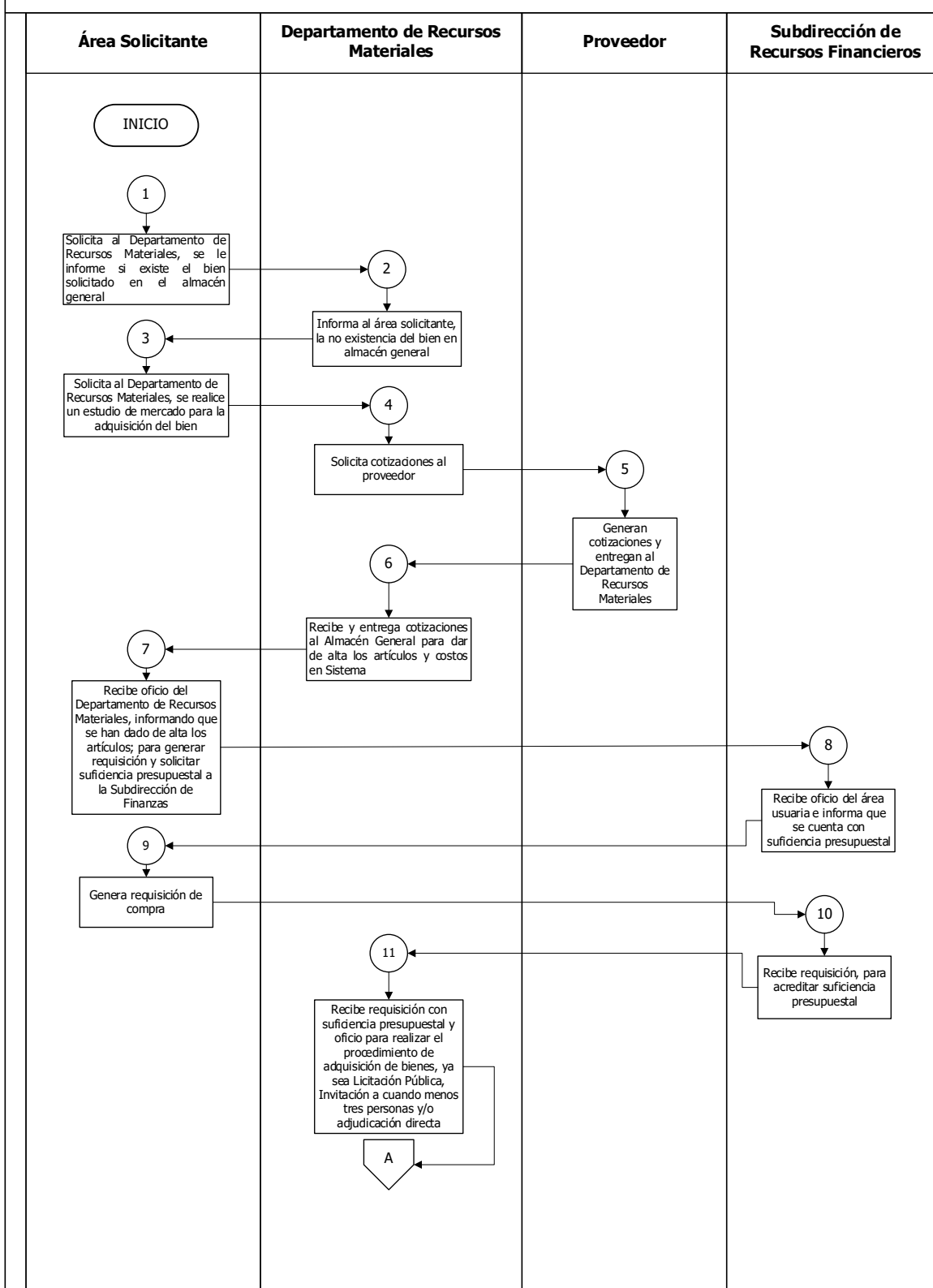
**Objetivo:** Organizar y ejecutar los procesos de las adquisiciones, para un suministro en tiempo y forma de los requerimientos programados de las Unidades Administrativas, conforme a la normatividad establecida.

### **POLÍTICAS APLICABLES**

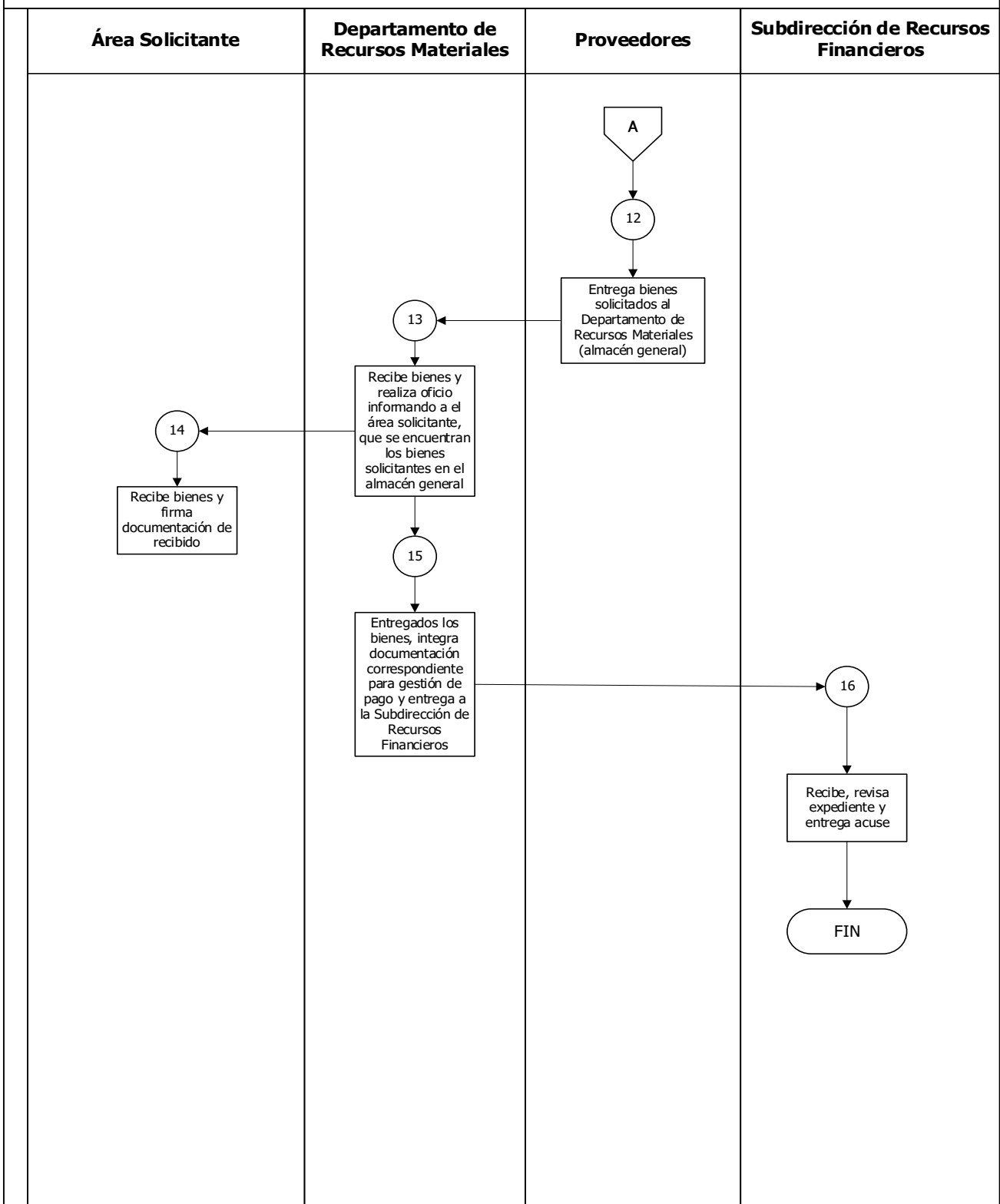
- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Materiales, recepcionar la solicitud de adquisición de bienes, de las Áreas Administrativas del Organismo.
- El Departamento de Recursos Materiales realiza la adquisición de bienes bajo la modalidad y de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratación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

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

# Adquisiciones



## Adquisiciones



347

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

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

### Políticas Aplicables

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

348



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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe los formatos de solicitud de carga de combustible.
2		Verifica que las unidades estén en operación y que no existan errores en los formatos de solicitud.
3		¿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 las bitácoras e instruye a corregir y/o aclarar la información.
7		Sí: 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 valida para solicitar la suficiencia presupuestal.	
10		
		Recaba firmas y envía la documentación para gestionar su pago.
		Fin del procedimiento.

349



Diagrama:



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

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL.



**Formatos:**

**BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE.**

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

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

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

354



## **BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA MAQUINARIA.**

FECHA: (1)
------------

UNIDAD ADMINISTRATIVA: (2)
PERIODO: (3)

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

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

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

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

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

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

355



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

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

356



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



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

### **Políticas Aplicables**

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

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

**Diagrama.**





**Subdirección de Recursos Humanos.**

**Nombre del Procedimiento:** Ingreso al Servicio Público.

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

### **Políticas Aplicables**

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

361



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

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

#### **Documentos Complementarios para expediente del Servidor Público.**

- Constancia de No Inhabilitación, emitido por la Dirección de Registro de Declaraciones y Sanciones de la Secretaría de la Contraloría.
- Formato Único de Movimiento de Personal (FUMP) requisitado y firmado.
- Ficha de autorización signada por el Titular de la Dirección General y el Director de Administración y Finanzas.
- Cédula informativa de conocimiento de la Declaración Patrimonial

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



#### **Ingreso al Servicio Público.**

##### **Descriptivo:**

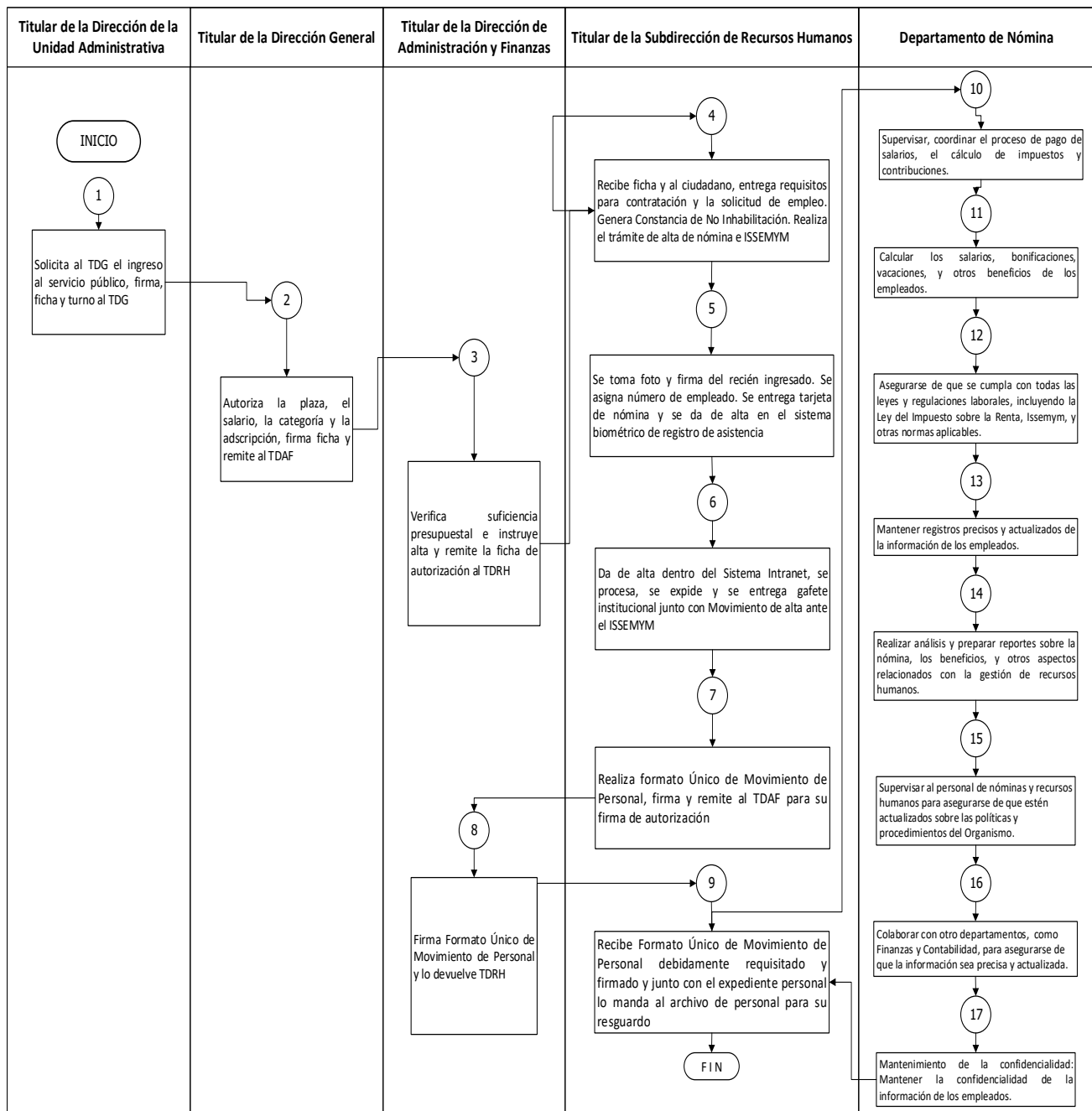
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Unidad Administrativa a la que ingresa el ciudadano al servicio</b>	Solicita al Titular de la Dirección General el ingreso al servicio público por motivo de plaza de nueva creación, plaza vacante, remoción, comisión o cambio de adscripción para cumplir con las funciones que le encomiendan a su Área, firmando la ficha de autorización y se la presenta al Titular de la Dirección General.
2	<b>Dirección General</b>	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	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Verifica suficiencia presupuestal para la plaza, e instruye el alta al ingreso al servicio público y remite la ficha de autorización al Titular del Subdirección de Recursos Humanos junto con el ciudadano que ingresa al servicio público.
4	<b>Subdirección de Recursos Humanos</b>	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	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Firma el Formato Único de Movimiento de Personal y lo devuelve Titular del Subdirección de Recursos Humanos.

363

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

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





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

### **Políticas Aplicables**

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

366

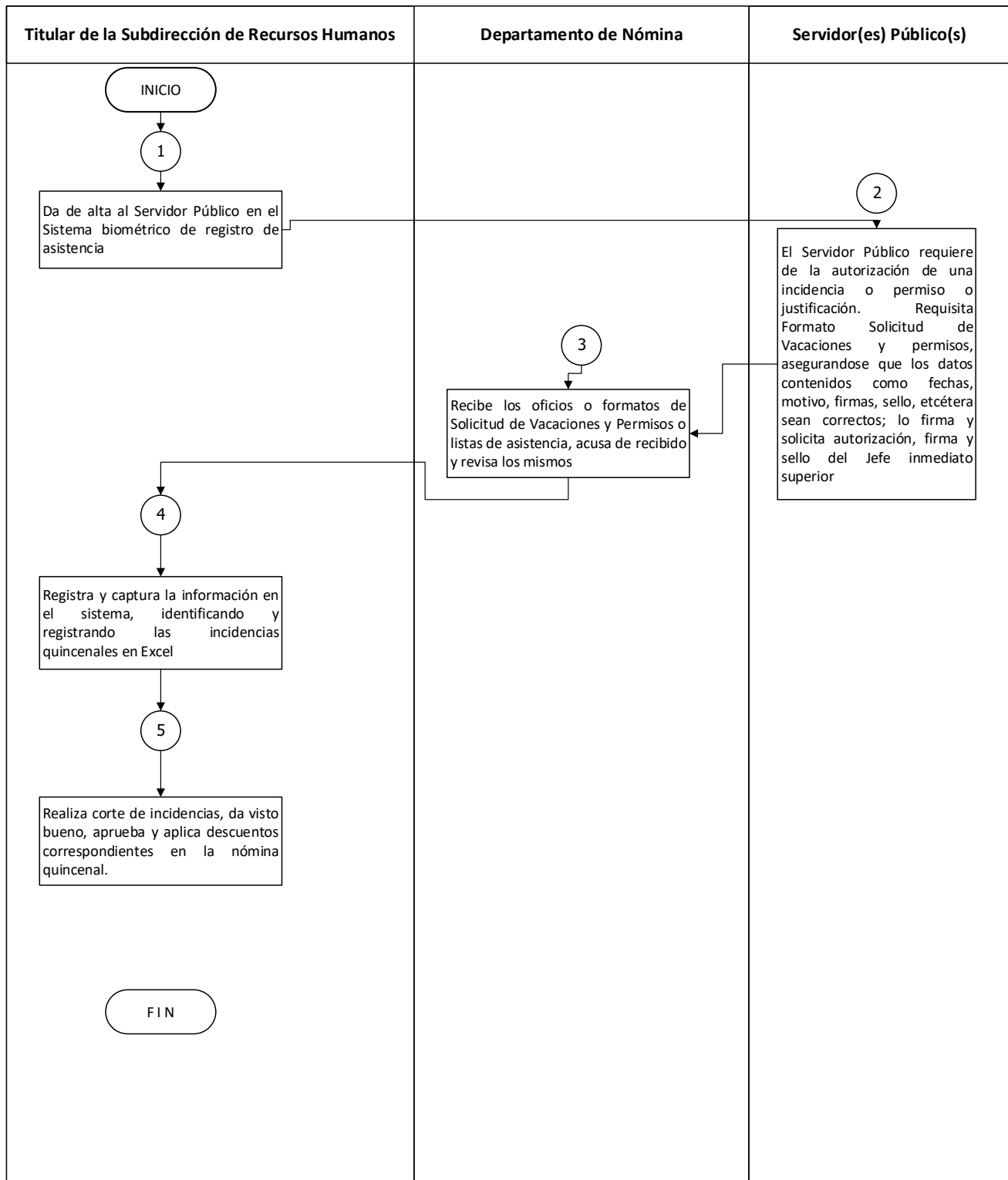


### **Control de Incidencias y vacaciones.**

#### **Descriptivo:**

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

367



**Nombre del Procedimiento:** Ejecución de Pagos.

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

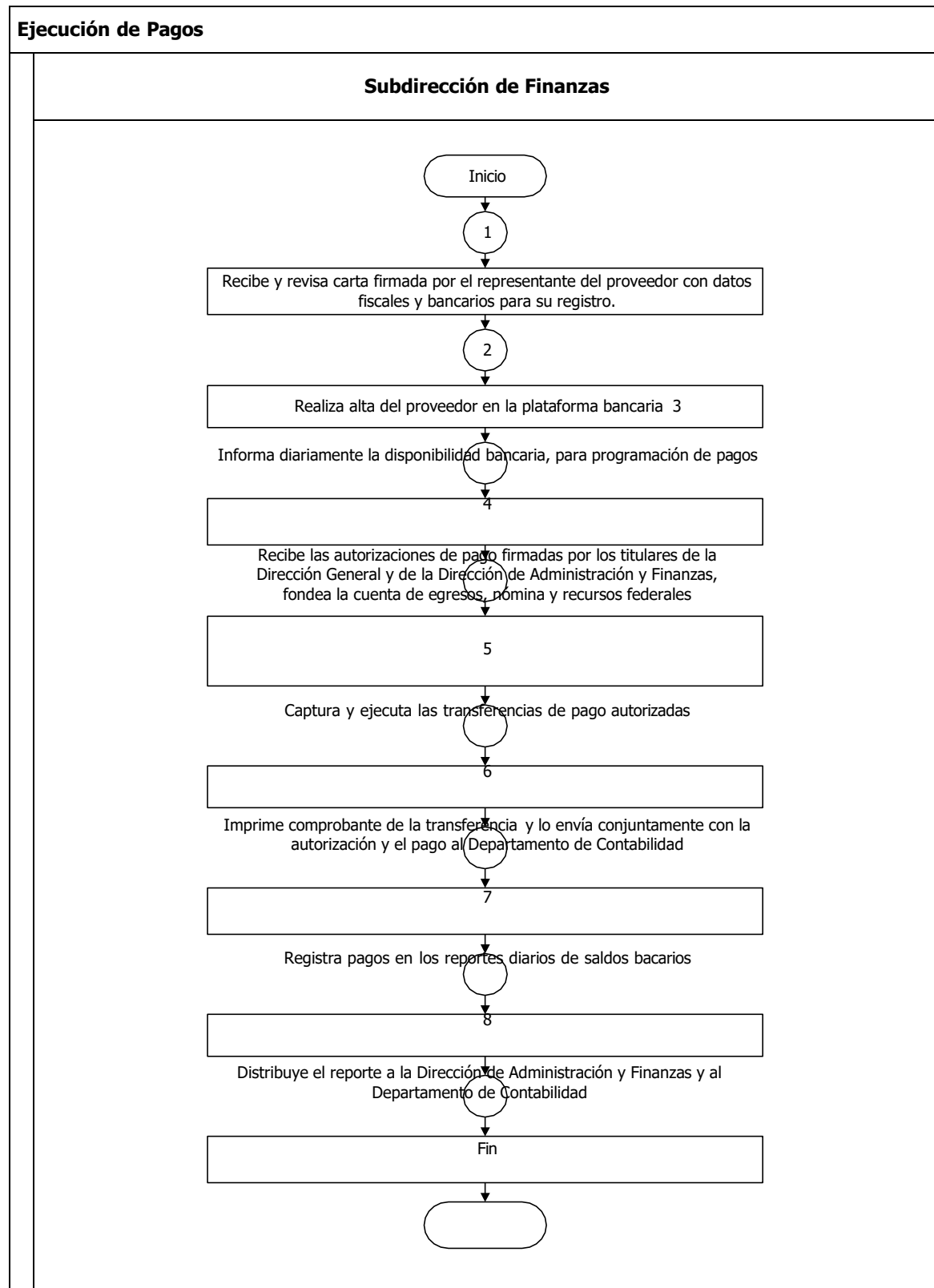
### **Políticas Aplicables**

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

**Descriptivo:**

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

## Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Elaboración de Cheques.

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

### **Políticas Aplicables**

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

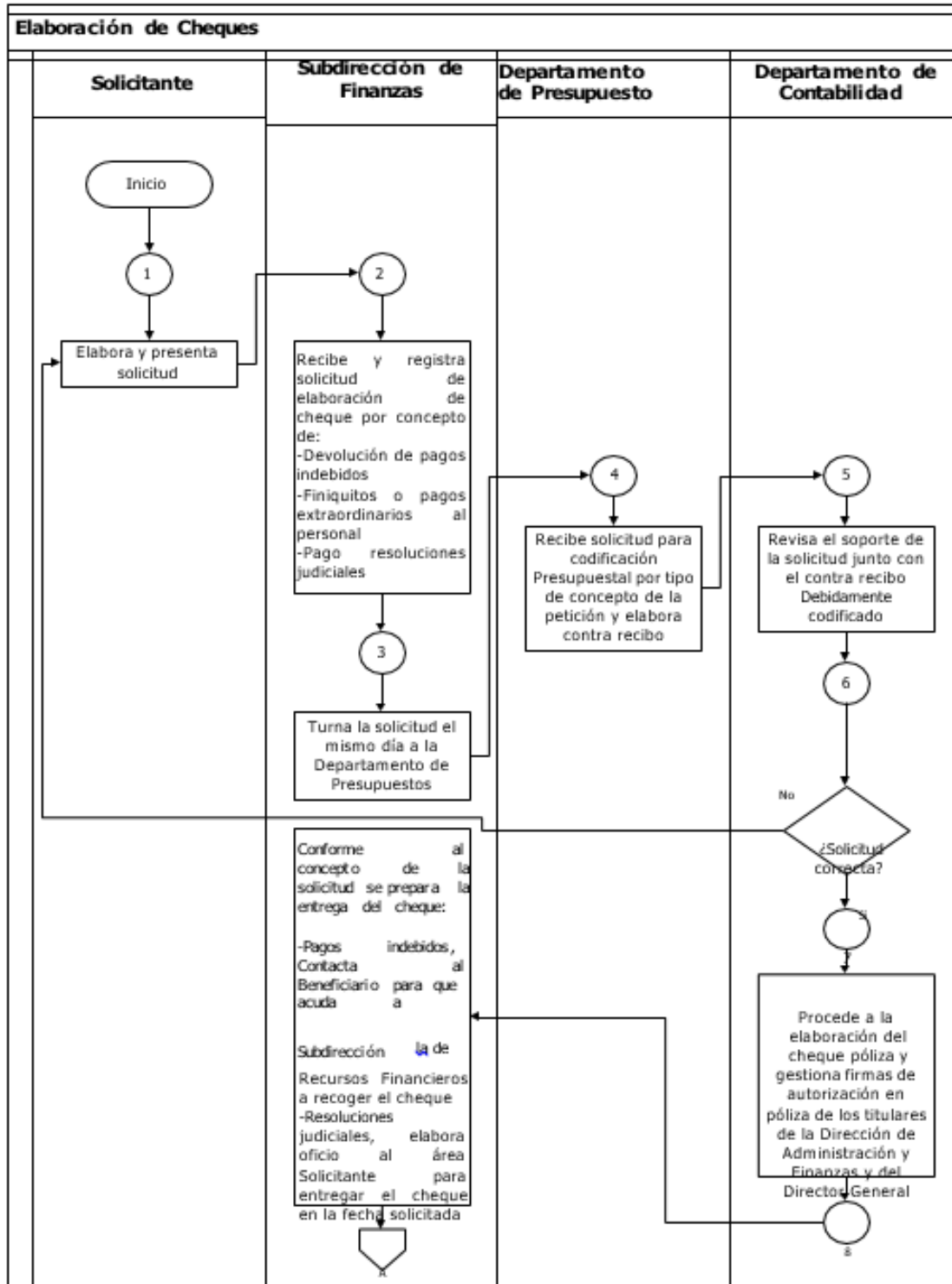
Procederá la cancelación de un cheque no reclamado por su beneficiario, transcurridos 3 meses posteriores a su fecha de expedición

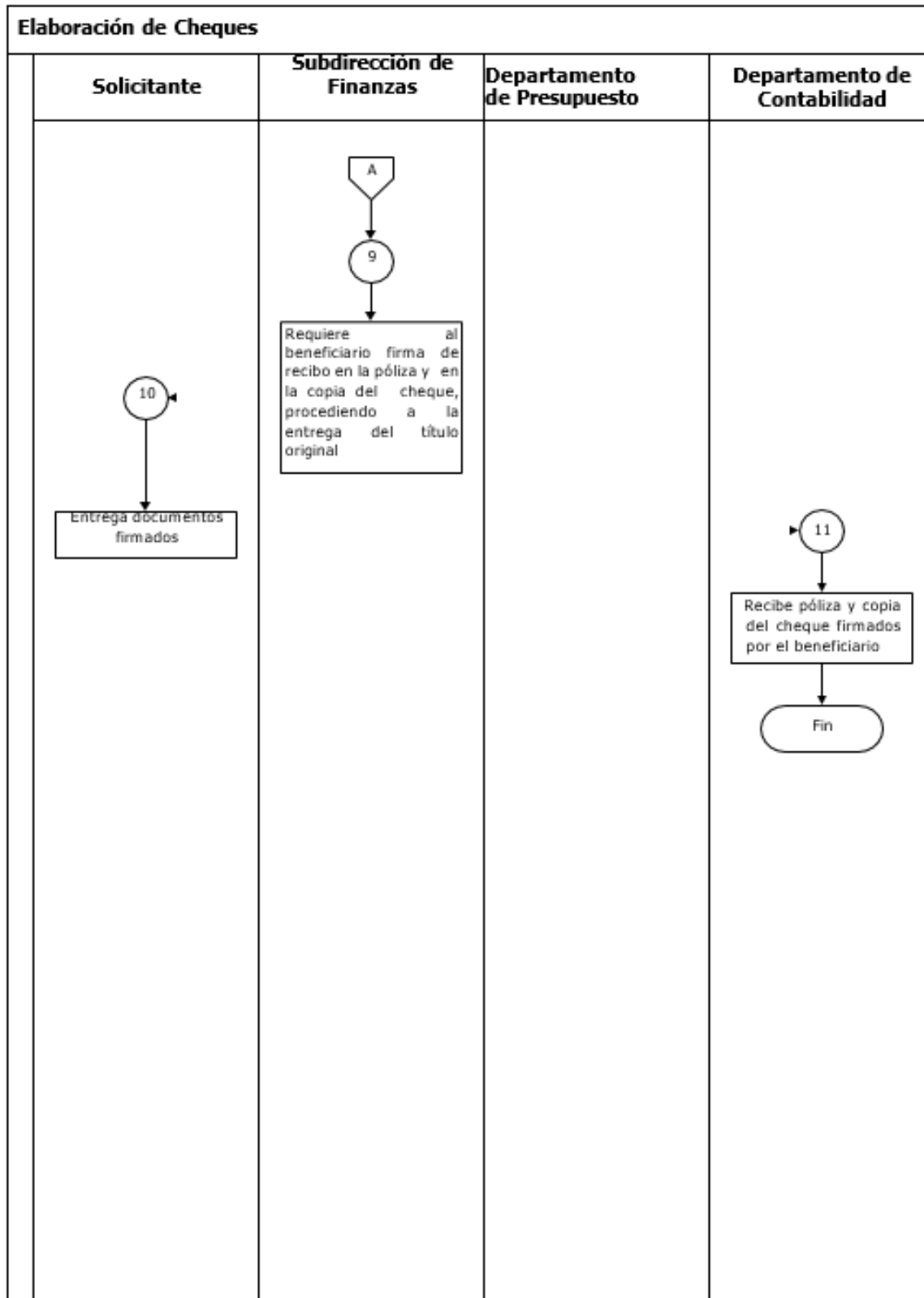


**Descriptivo:**

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Elabora y presenta solicitud.
2	Subdirección de Finanzas	Recibe y registra solicitud de elaboración de cheque por concepto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Devolución de pagos indebidos</li> <li>- Finiquitos o pagos extraordinarios al personal</li> <li>- Pago resoluciones judiciales</li> </ul>
3		Turna la solicitud el mismo día al Departamento de Presupuestos.
4	Departamento de Presupuesto	Recibe solicitud, para codificación presupuestal, por tipo de concepto de la petición y elabora contra recibo.
5	Departamento de Contabilidad	Revisa el soporte de la solicitud junto con el contra recibo debidamente codificado.
6		¿Solicitud correcta?.
		<b>No:</b> Existen errores o documentación incompleta.
		<b>Si:</b> 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 Finanzas	Conforme al concepto de la solicitud se prepara la entrega del cheque: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se protege ó fondea el cheque para su entrega.</li> <li>- Pagos indebidos, contacta al beneficiario para que acuda a la Subdirección de Finanzas a recoger el cheque.</li> <li>- Resoluciones judiciales, elabora oficio al área solicitante para entregar el cheque en la fecha solicitada.</li> </ul>
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.
		<b>FIN</b>

Diagrama de flujo.





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

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

### **Políticas Aplicables**

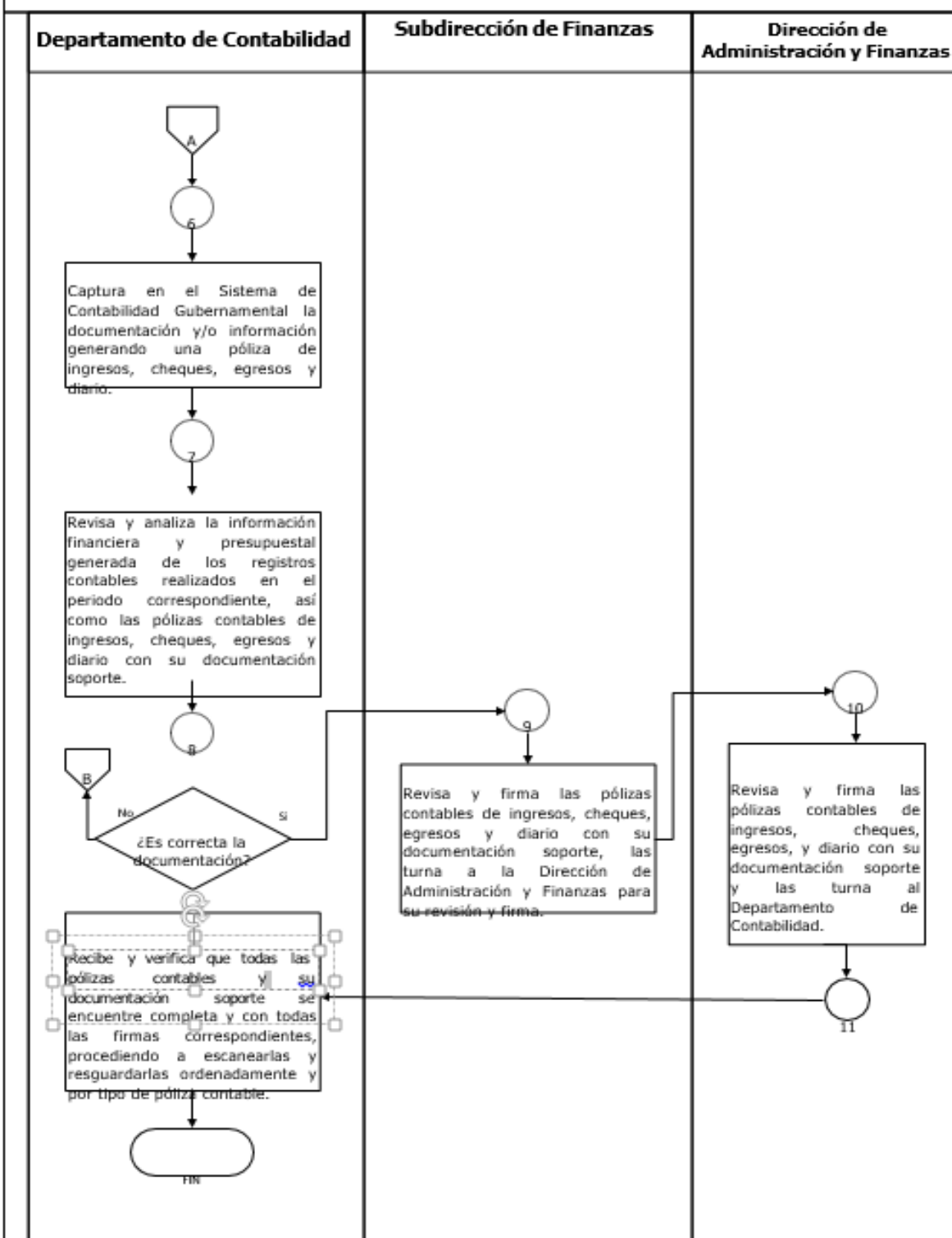
- El registro contable y presupuestal de las operaciones del Organismo se realizará en base a la captación de ingresos y ejercicio del gasto público con la finalidad de coadyuvar a la toma de decisiones dando cumplimiento a los artículos 18, 33, 34, 35, 37 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.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

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

### Descriptiva.

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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?.
		<b>No:</b> Solicita la documentación faltante o la corrección de datos en su caso, al área generadora de la misma.
		<b>Si:</b> La firma y la turna a la Subdirección de Finanzas para su revisión y firma.
9	<b>Subdirección de Finanzas</b>	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	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Revisa y firma las pólizas contables de ingresos, cheques, egresos y diario con su documentación soporte, y las turna al Departamento de Contabilidad.
11	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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.
		<b>FIN</b>

**Integración de Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)**



**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.

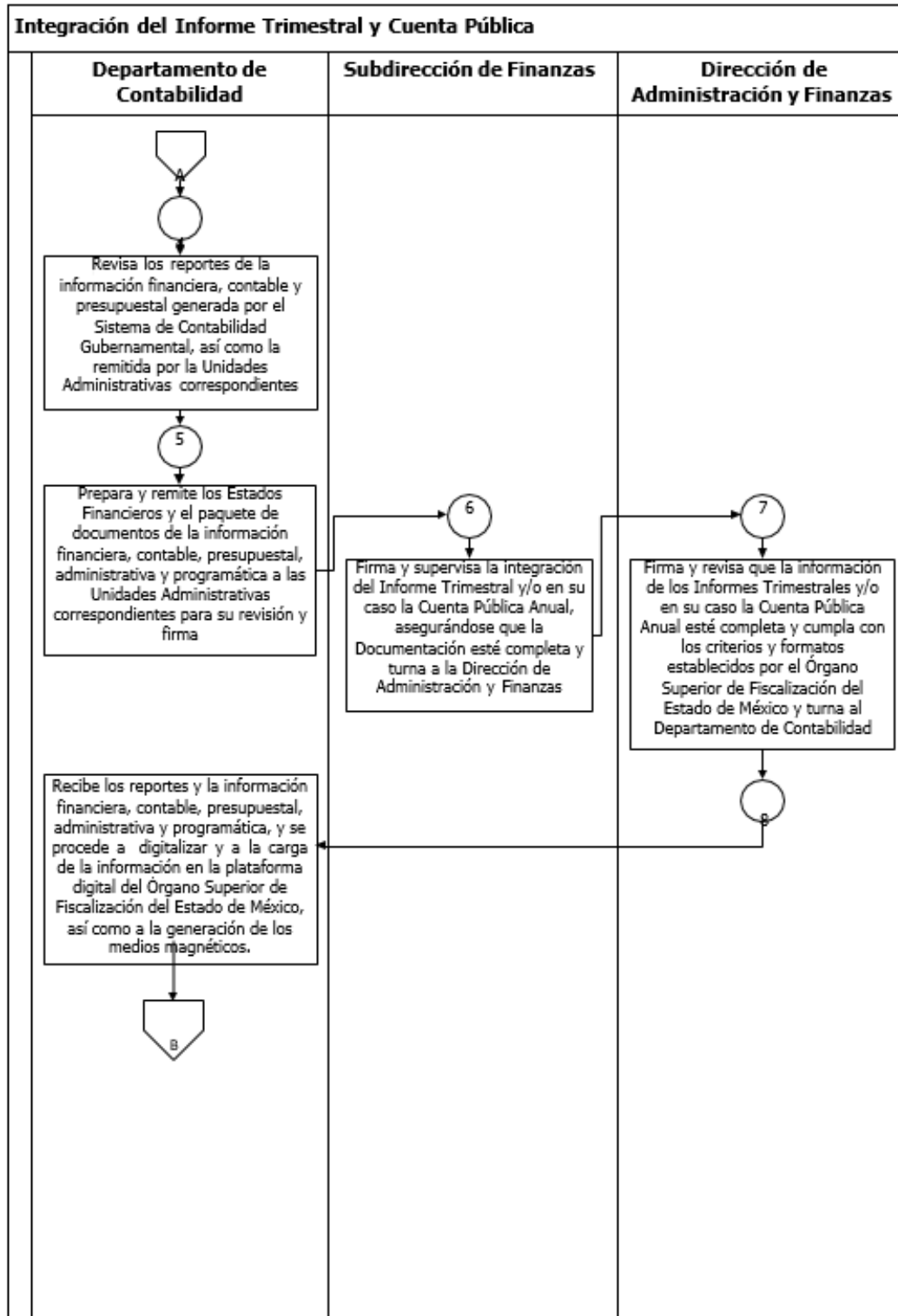
## Integración del informe trimestral y cuenta pública.

### Descriptiva:

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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	<b>Subdirección de Finanzas</b>	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.



<b>7</b>	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	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.
<b>8</b>	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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>9</b>		Revisa que el Informe Trimestral esté debidamente integrado y requisitado, así como el oficio de entrega se encuentre debidamente firmado, posteriormente se remite el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual al Órgano Superior de Fiscalización informando a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Finanzas el resultado del proceso de entrega.
		<b>FIN</b>



**Nombre del Procedimiento:** Ventanilla única de pagos.

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

### **Políticas Aplicables**

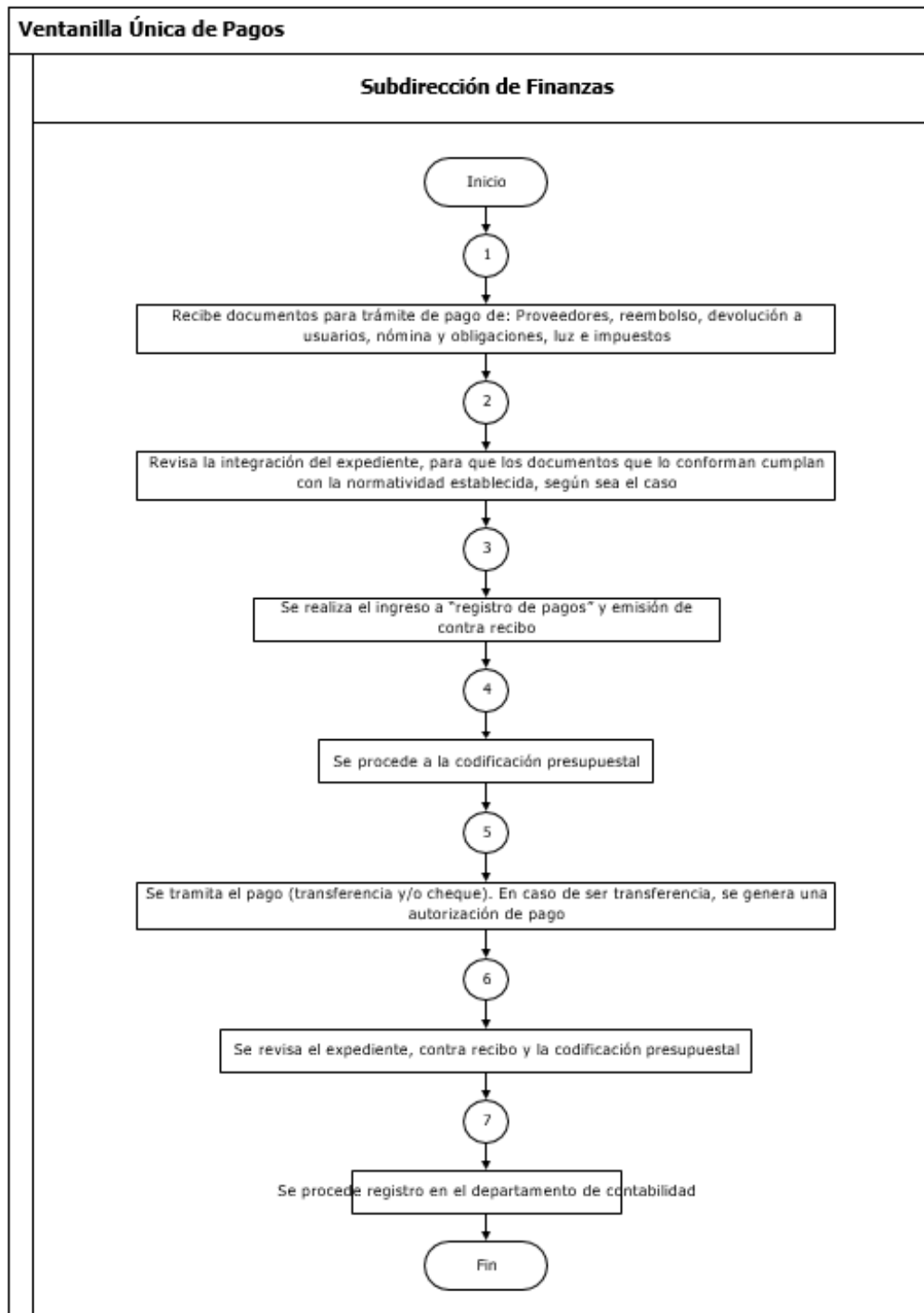
- Los expedientes recibidos en ventanilla única sólo serán pagados cuando cumplan con lo establecido en el artículo 312 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, disposiciones del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y las normas del Título Segundo, Apartado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

## Ventanilla de pagos

### Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
<b>1</b>	<b>Subdirección de Finanzas</b>	Recibe documentos para trámite de pago de: - Proveedores - Reembolsos - Devolución a usuario - Nómina y - Obligaciones, luz e impuestos
<b>2</b>		Revisa la integración del expediente, para que los documentos que lo conforman cumplan con la normatividad establecida, según sea el caso.
<b>3</b>		Se realiza el ingreso a "registro de pagos" y emisión de contra recibo.
<b>4</b>		Se procede a la codificación presupuestal.
<b>5</b>		Se tramita el pago, (transferencia y/o cheque). En caso de ser transferencia se genera una autorización de pago.
<b>6</b>		Se revisa el expediente, contra recibo y la codificación presupuestal.
<b>7</b>		Se procede al registro contable.
		<b>FIN</b>

## Diagrama de flujo.



## Departamento de Contabilidad.

**Nombre del Procedimiento:** Conciliaciones Bancarias.

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

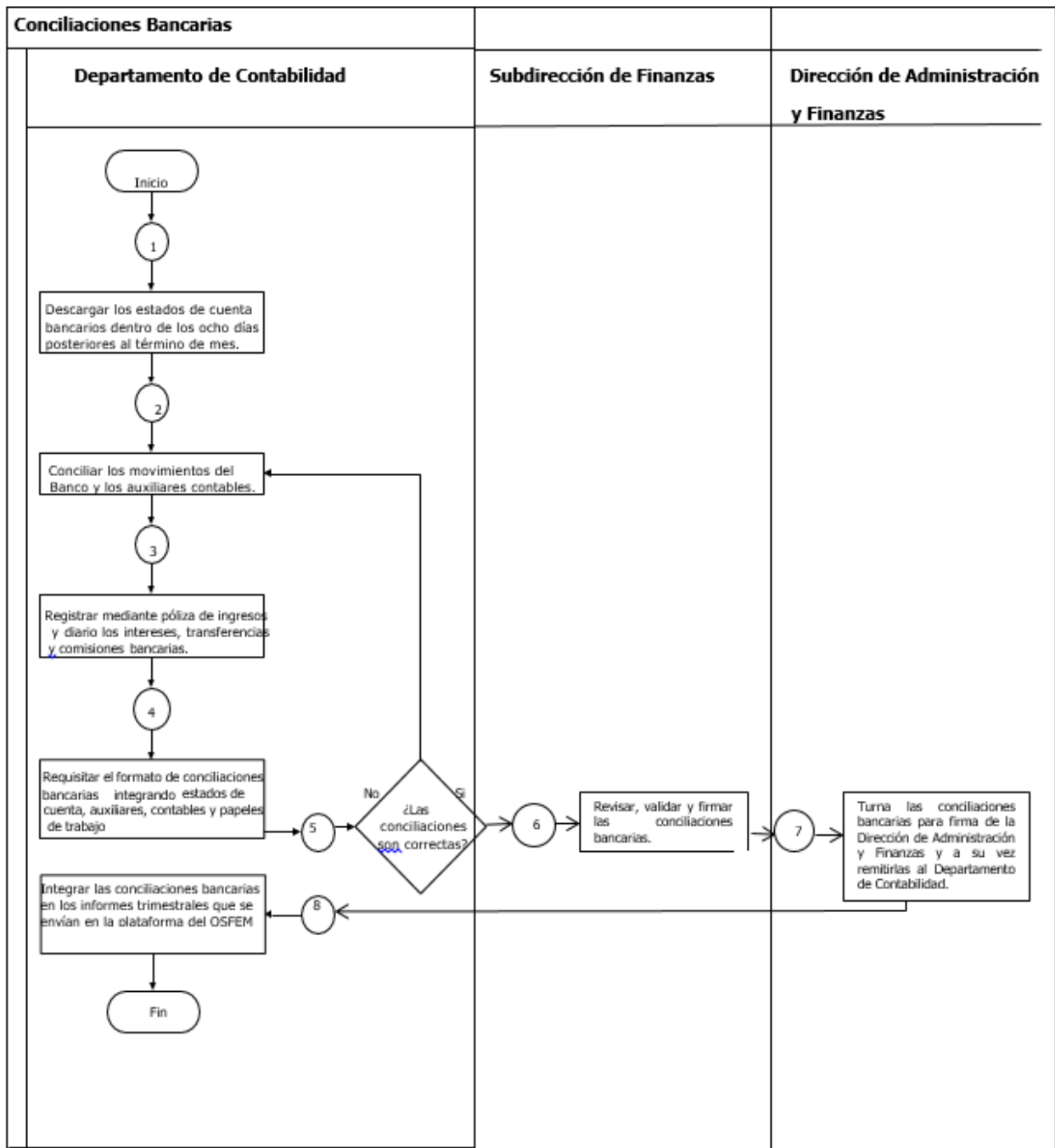
### Políticas Aplicables

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

### Conciliaciones Bancarias Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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?
		<b>No:</b> Cuándo un registro contable está reflejado en póliza, no así reflejado en el estado de cuenta.
	<b>Subdirección de Finanzas</b>	<b>Si:</b> Cuándo el registro contable se encuentra reflejado en el estado de cuenta.
6		Revisar, validar y firmar las conciliaciones bancarias y remitir al Departamento de Contabilidad.
7	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Turnar las conciliaciones bancarias para firma de la Dirección de Administración y Finanzas y a su vez remitirlas al Departamento de Contabilidad.
8	<b>Departamento de Contabilidad</b>	Integrar las conciliaciones bancarias en los informes trimestrales que se envían en la plataforma digital del Órgano Superior del Estado de México.
		<b>Fin</b>

**Diagrama de flujo.**



**Nombre del Procedimiento:** Registro y conciliación de almacén.

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

### Políticas Aplicables

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

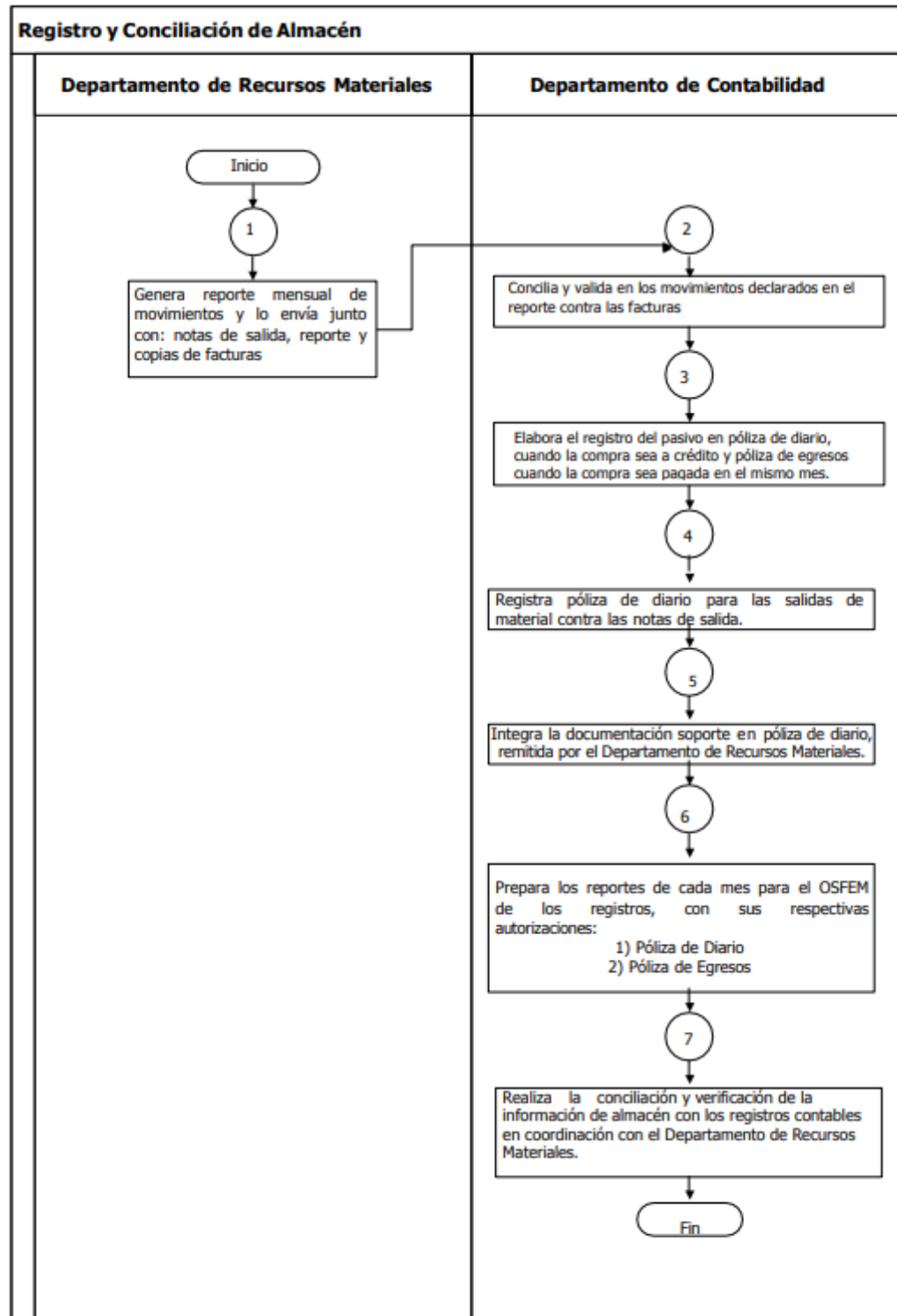
**Registro y conciliación de almacén.**  
**Descriptivo.**

388

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



## Diagrama de flujo.



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

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

**Policías aplicables.**

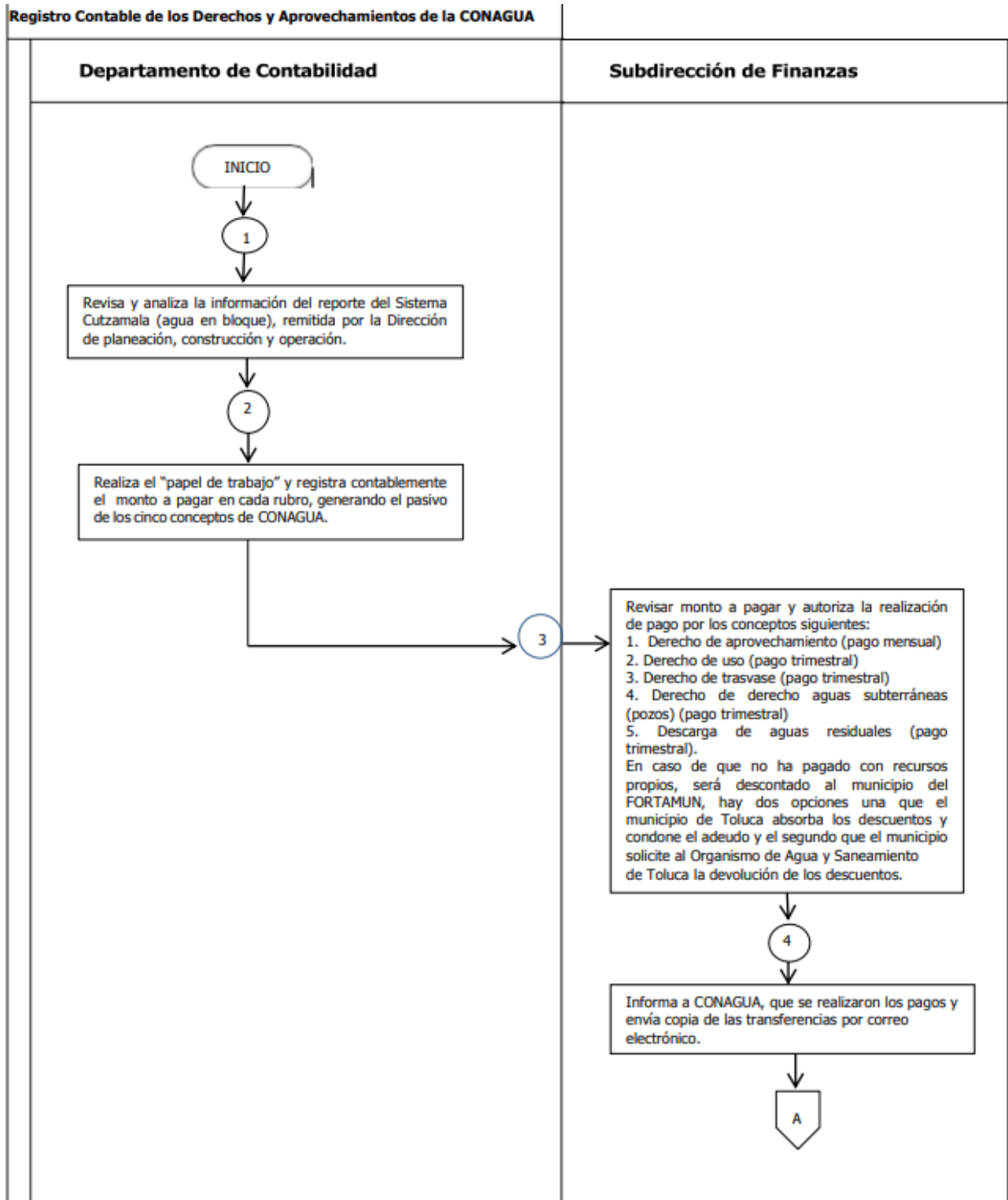
- Se revisa el informe que remite la Dirección de Planeación, Construcción y Operación de manera mensual, relacionado con el Sistema Cutzamala, (agua en bloque).
- Se registra el pasivo de los cinco conceptos de la Comisión Nacional del Agua, (CONAGUA) de manera trimestral.
- Se registra un pasivo mensualmente,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

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

390

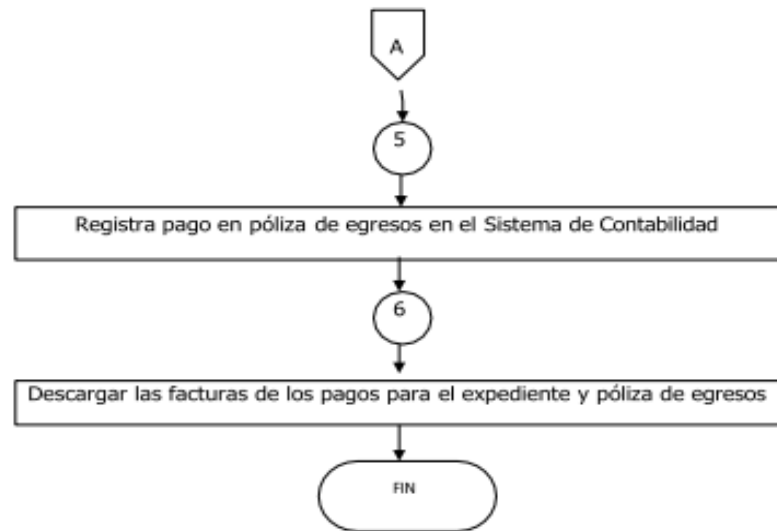
No.	Responsable	Actividad
1	<b>Departamento de Contabilidad</b>	Revisa y analiza la información del reporte del Sistema Cutzamala (agua en bloque), remitida por la Dirección de planeación, construcción y operación.
2		Realiza el "papel de trabajo" y registra contablemente el monto a pagar en cada rubro,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

## Diagrama de flujo.



## Registro Contable de los Derechos y Aprovechamientos de la CONAGUA

### Departamento de Contabilidad



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

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

### **Políticas aplicables.**

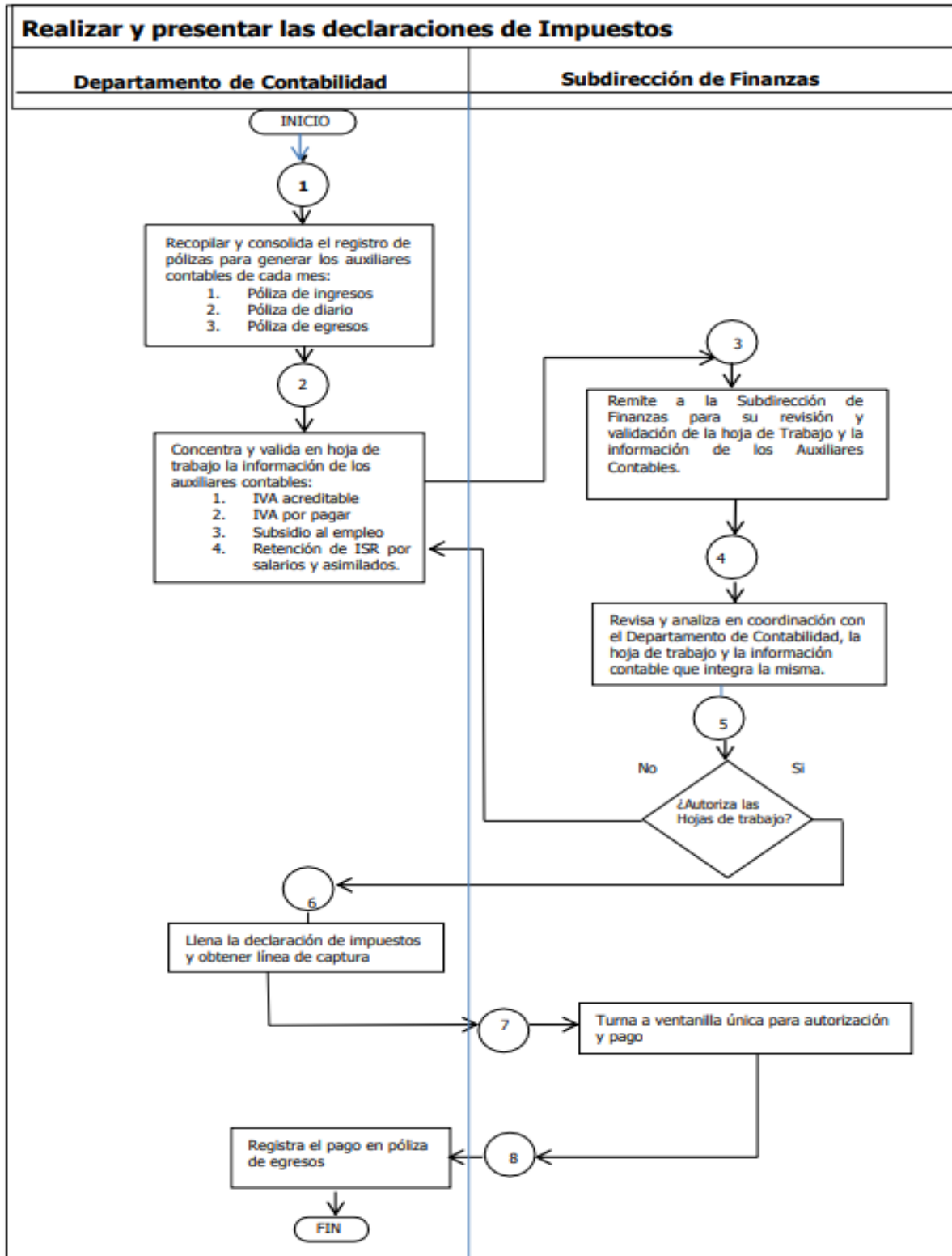
- Conforme al régimen fiscal son obligaciones del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, las siguientes:
  - Declaración informativa de IVA, se declara en la declaración informativa de operaciones con terceros (DIOT).
  - Entero de retenciones mensuales de ISR por sueldos y salarios.
  - Entero de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

## Realizar y presentar las declaraciones de Impuestos

### Descriptivo:

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

**Diagrama de flujo.**



**Nombre del Procedimiento:** Registro de nóminas.

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

### Políticas Aplicables

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

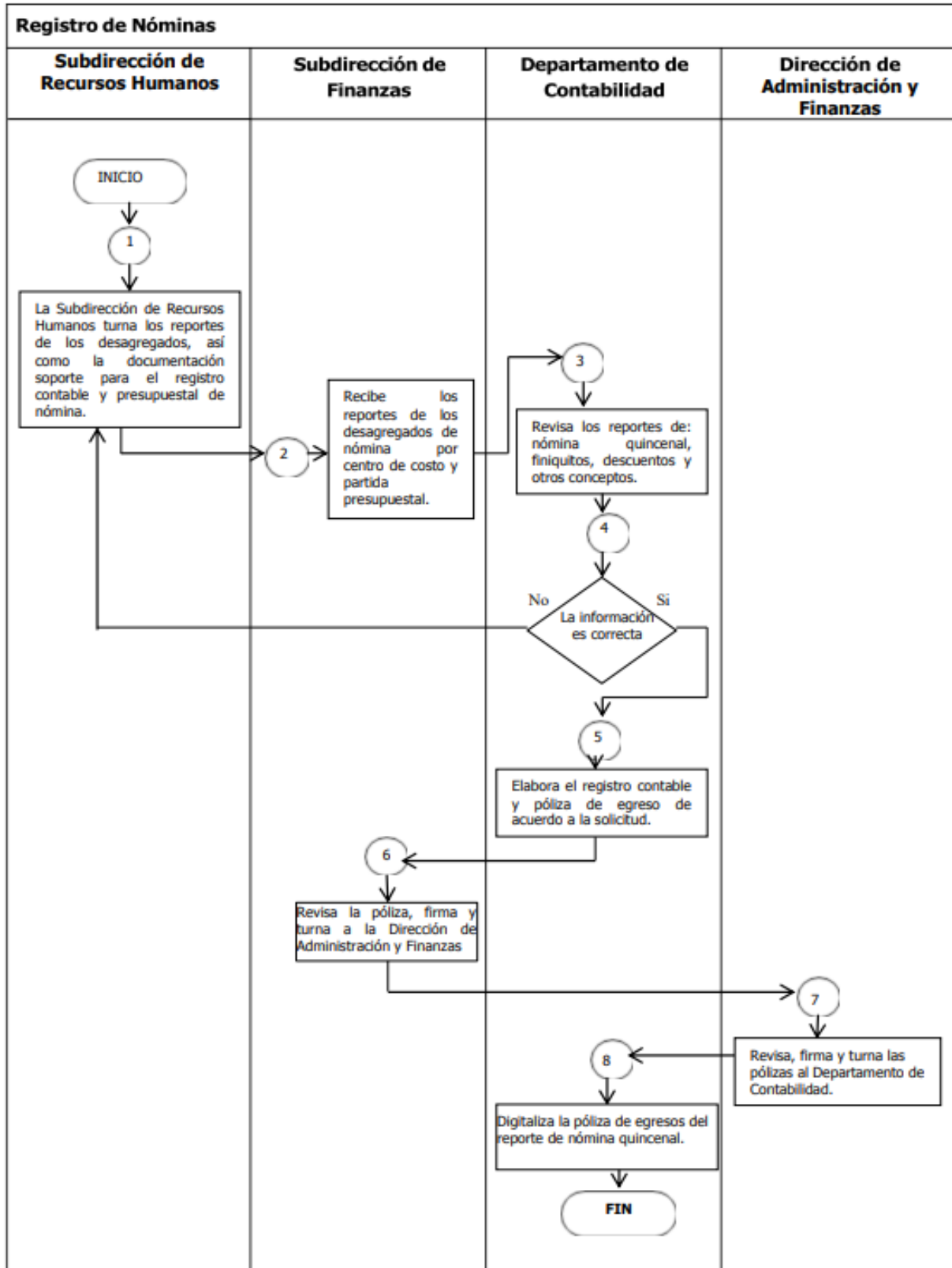
**Registro de nóminas.**

**Descriptivo:**

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



**Diagrama de flujo.**



## **Departamento de Presupuestos.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

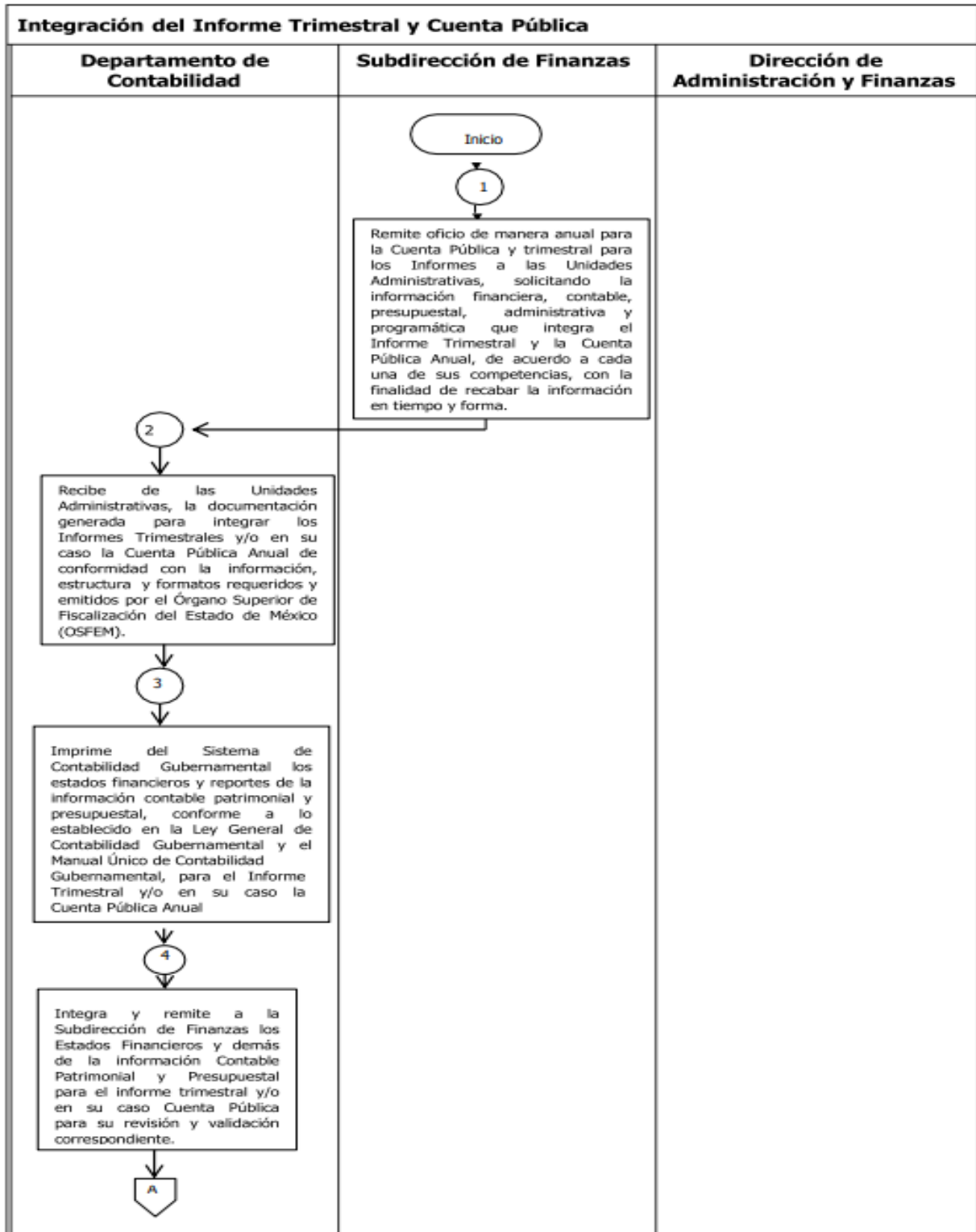
- La información financiera, contable y presupuestal que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual deberán sujetarse a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación, así como a otros atributos asociados a cada uno de ellos, como oportunidad, veracidad,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

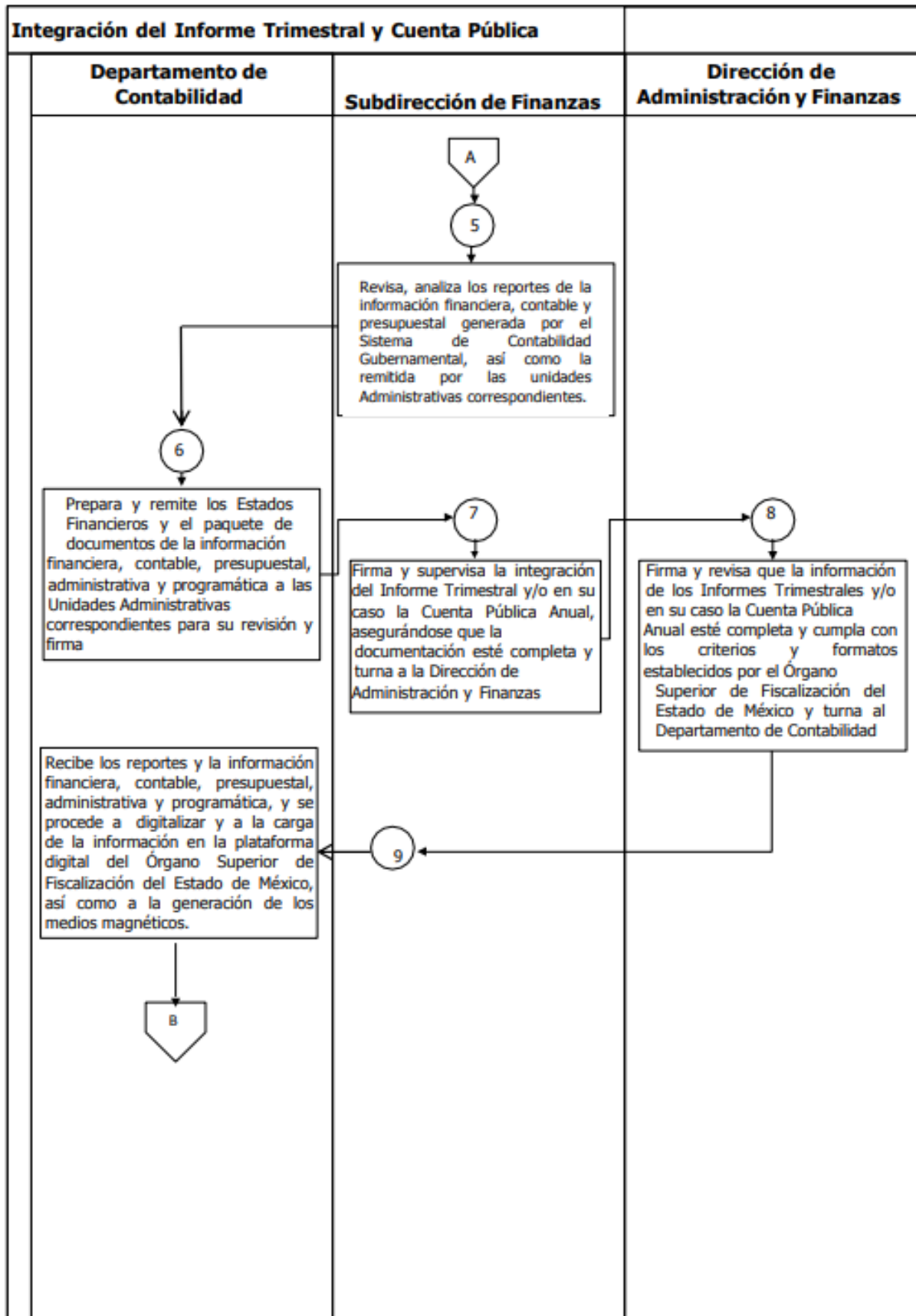
**Integración del informe trimestral y cuenta pública.  
Descriptivo.**

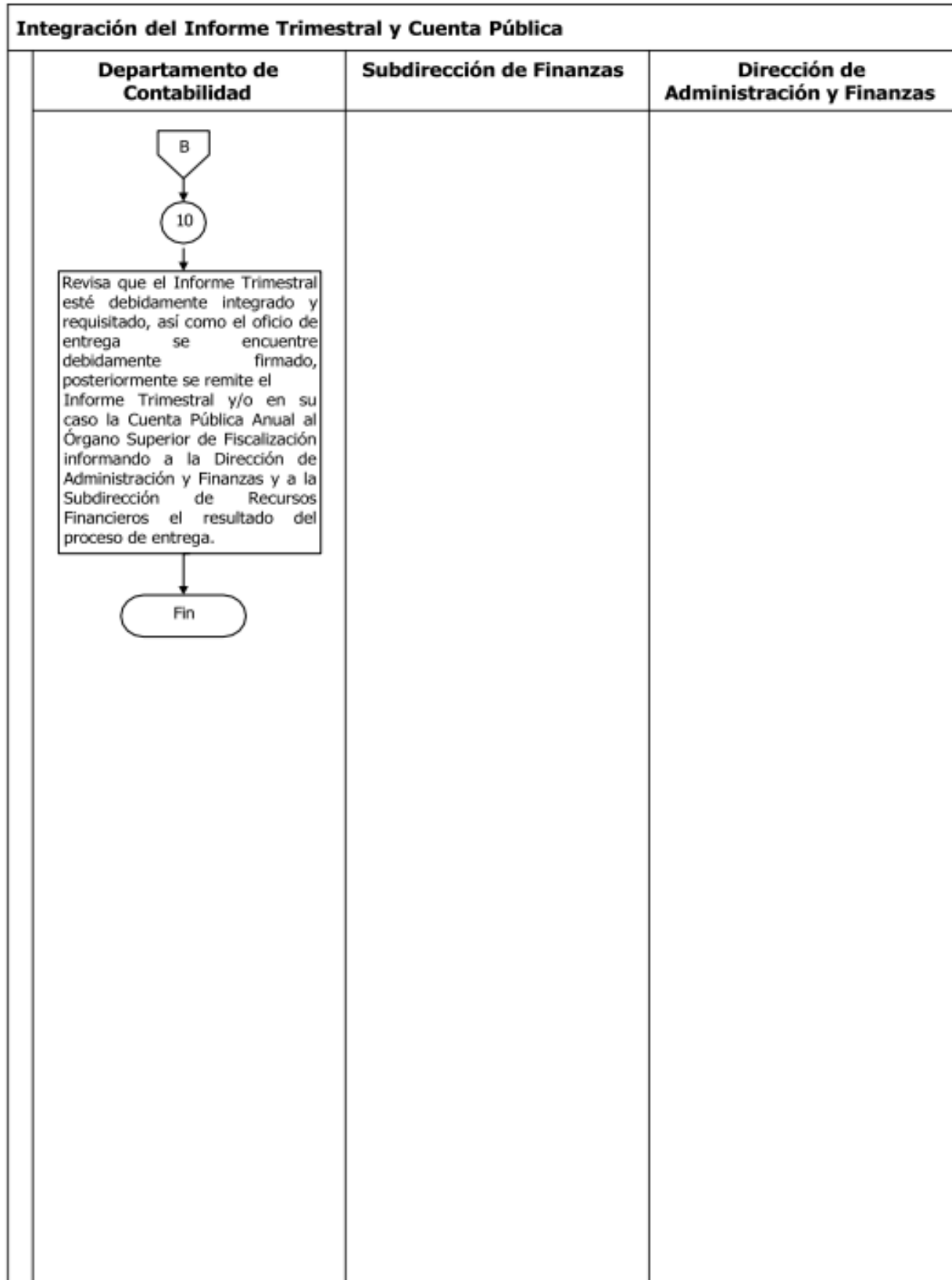
No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Finanzas	Remite oficio de manera anual para la Cuenta Pública y trimestral para los Informes a las Unidades Administrativas, solicitando la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática que integra el Informe Trimestral y la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

<b>8</b>	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	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.
<b>9</b>	<b>Departamento de Contabilidad</b>	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>10</b>		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.
		<b>FIN</b>

**Diagrama de flujo.**







**Nombre del Procedimiento:** Integración y solvatación de observaciones.

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

### **Políticas Aplicables**

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

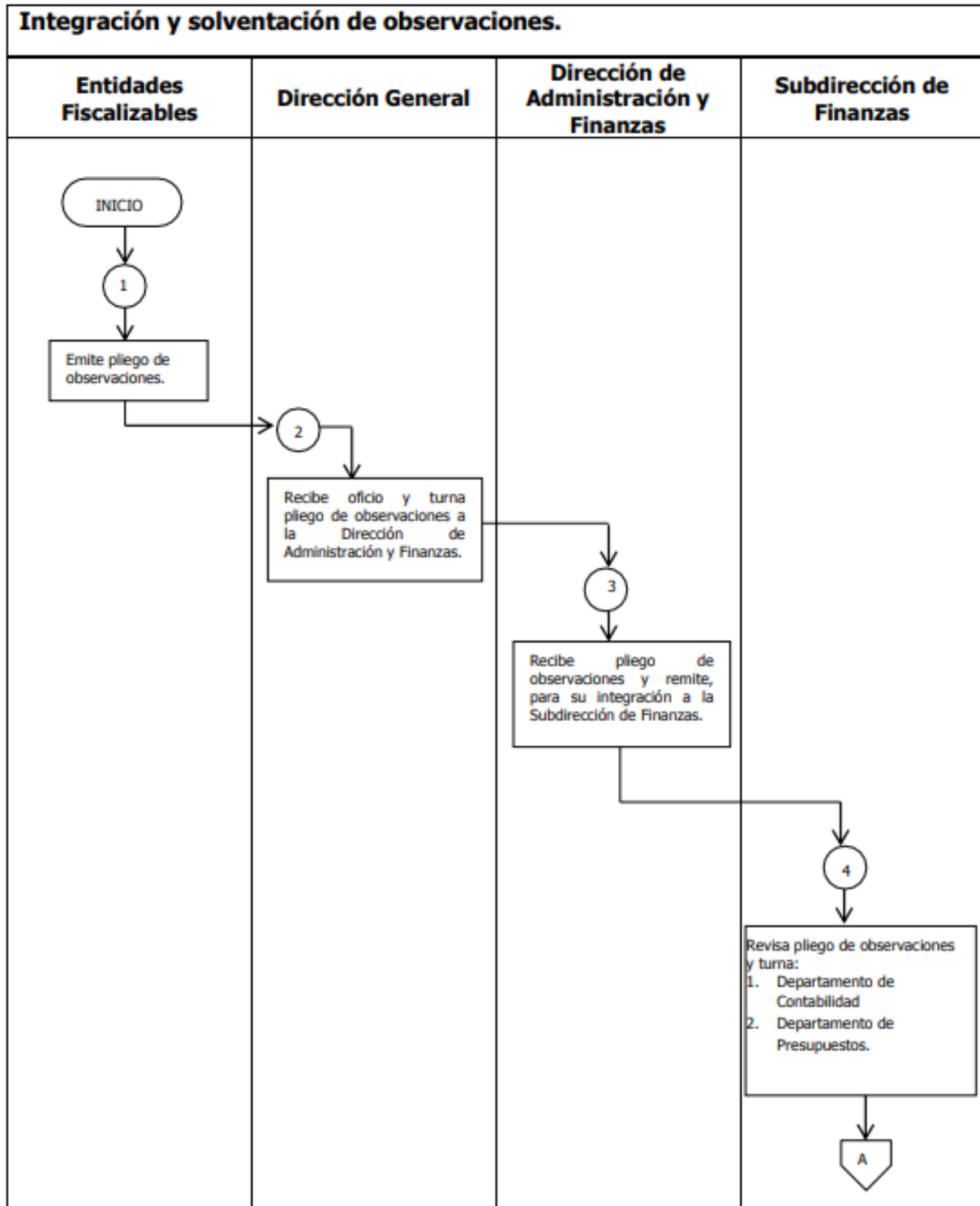


## Integración y Solvatación de observaciones Financieras.

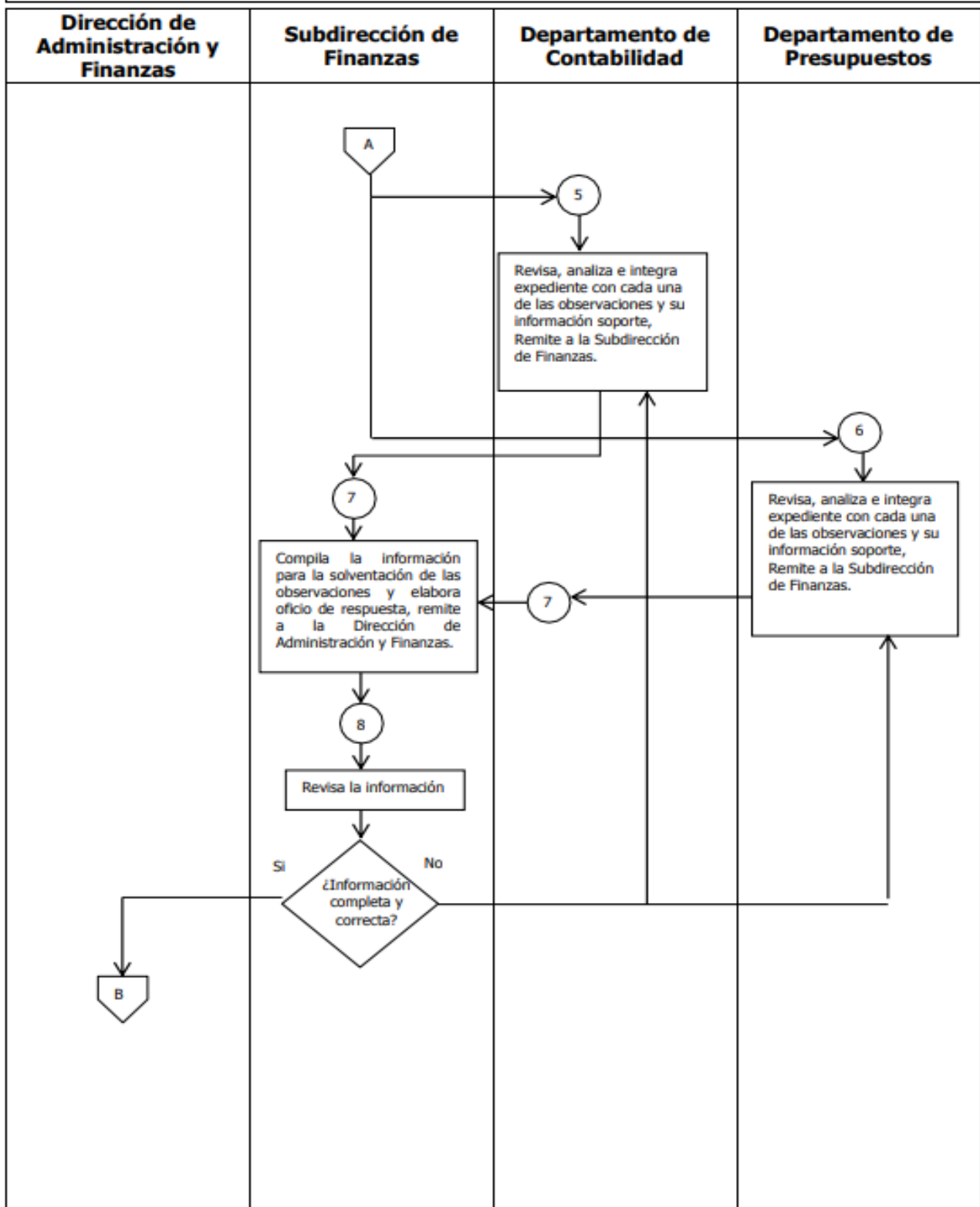
### Descriptiva:

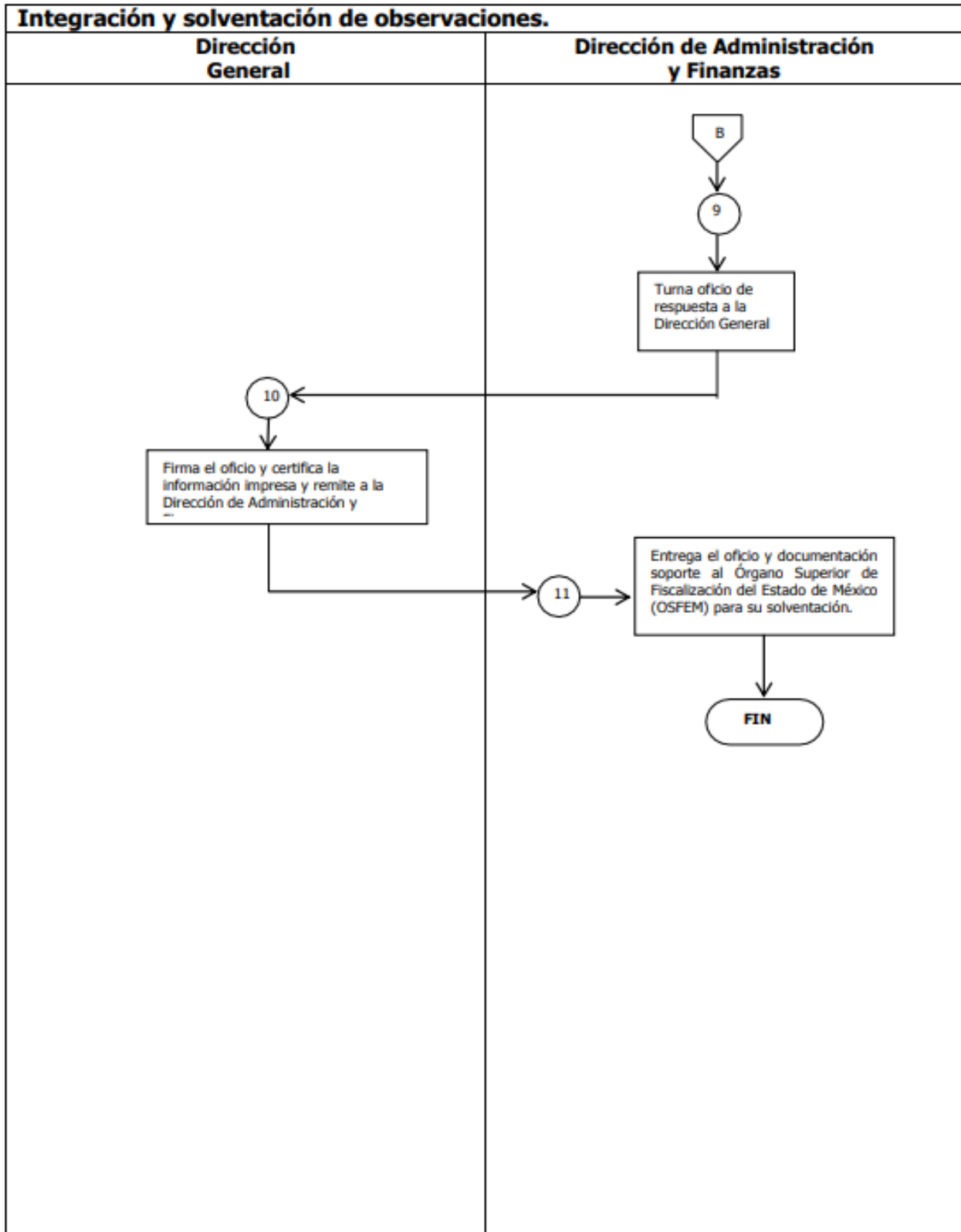
No.	Responsable	Actividad
1	<b>OSFEM</b>	Emite pliego de observaciones.
2	<b>Dirección General</b>	Recibe y turna pliego de observaciones a la Dirección de Administración y Finanzas.
3	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>	Recibe pliego de observaciones y remite a la Subdirección de Finanzas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

Diagrama de flujo.



**Integración y solventación de observaciones.**





## **Dirección de Planeación, Construcción y Operación.**

### **Subdirección de Planeación.**

#### **Departamento de Estudios y Proyectos.**

**Nombre del Procedimiento:** Elaboración de Estudios y Proyectos.

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

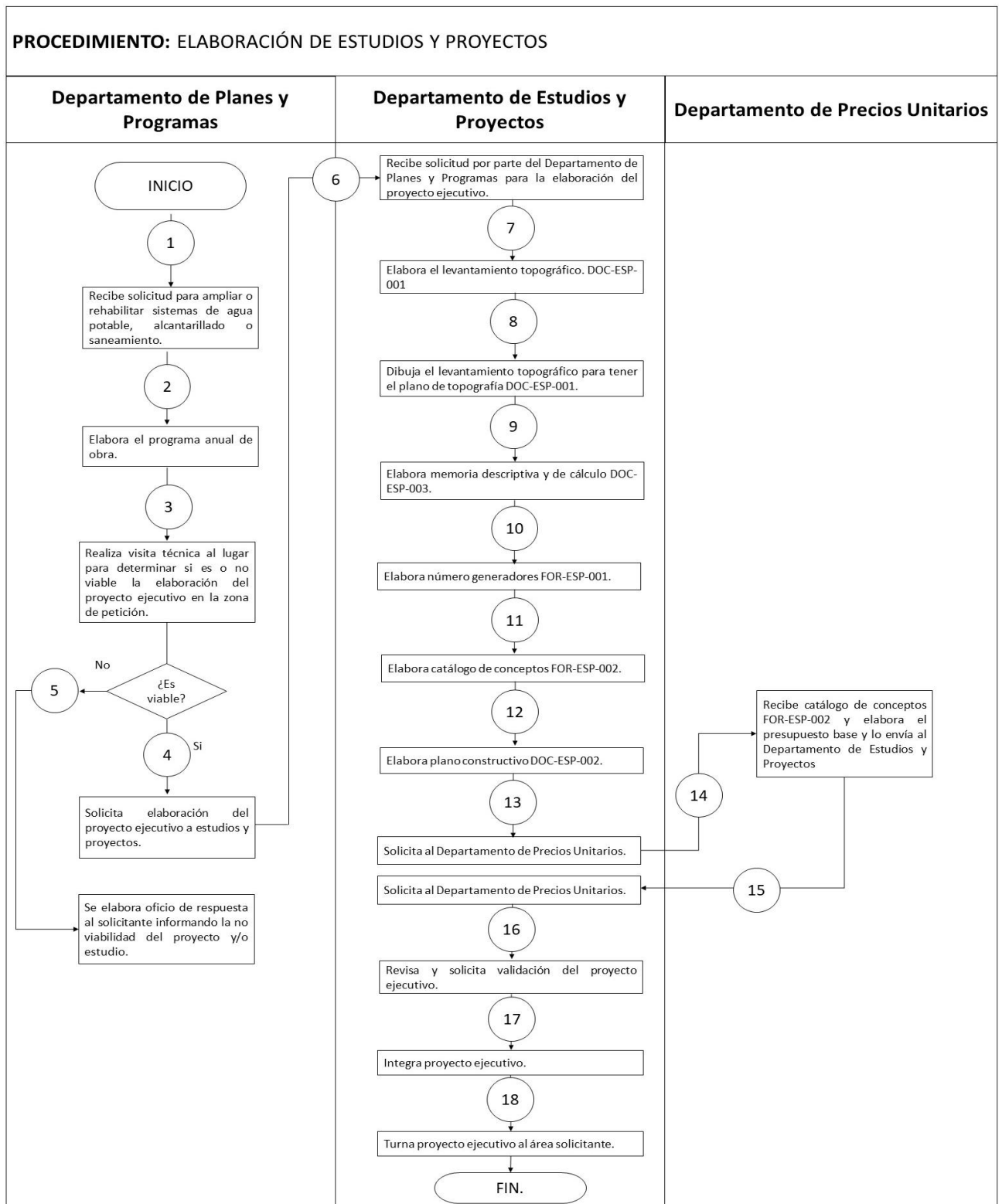
#### **Políticas Aplicables**

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

## Descriptivo:

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

## DIAGRAMA DE FLUJO



## **Departamento de Planes y Programas.**

**Nombre del Procedimiento:** Programa Anual de Obras

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

### **Políticas aplicables**

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

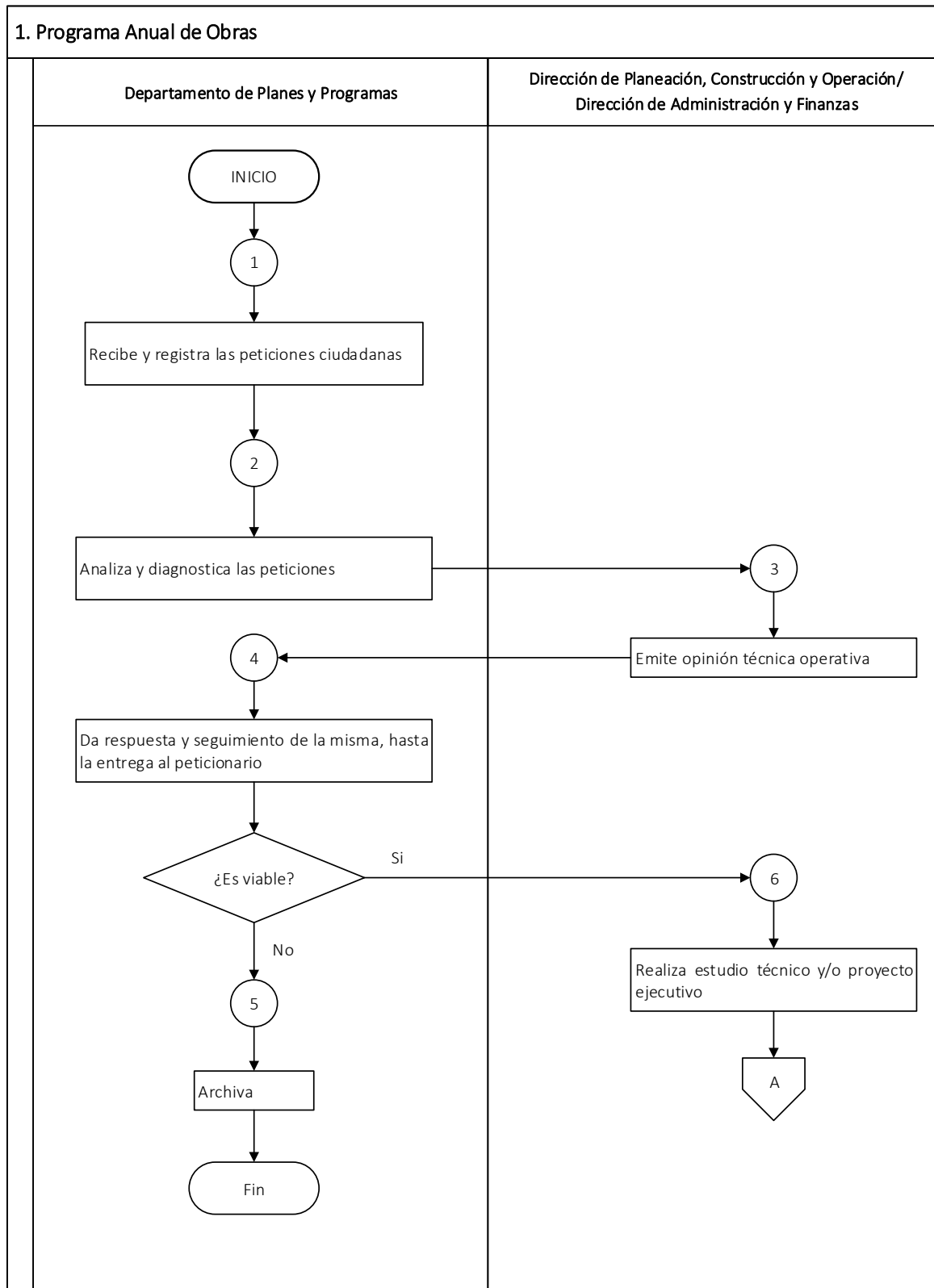


## Descriptivo:

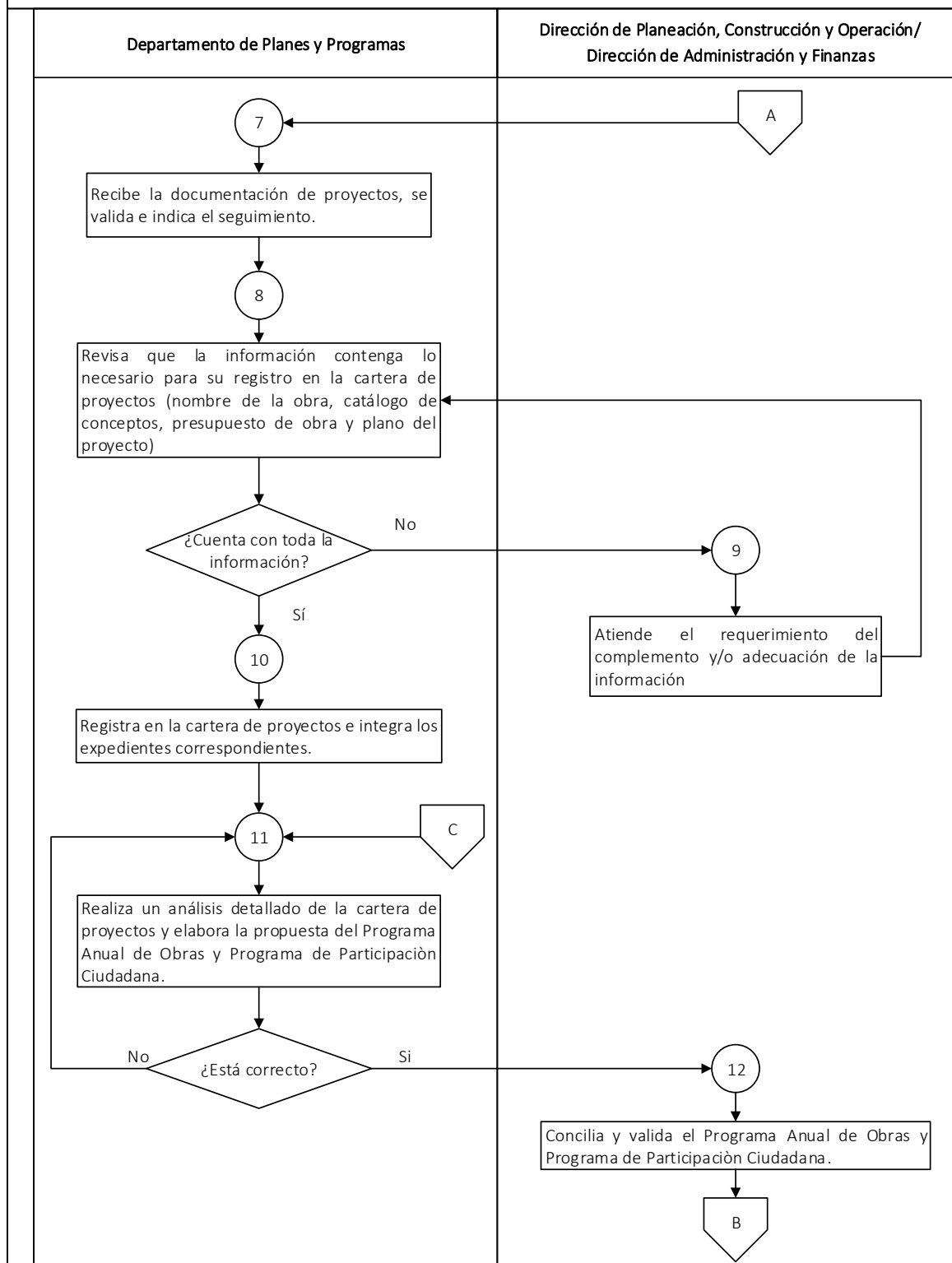
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Planes y Programas	Recibe y registra las peticiones ciudadanas en la base de datos de control interno del Departamento.
2	Departamento de Planes y Programas	Analiza y diagnostica las peticiones, de acuerdo al servicio requerido.
3	Dirección de Planeación, Construcción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

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

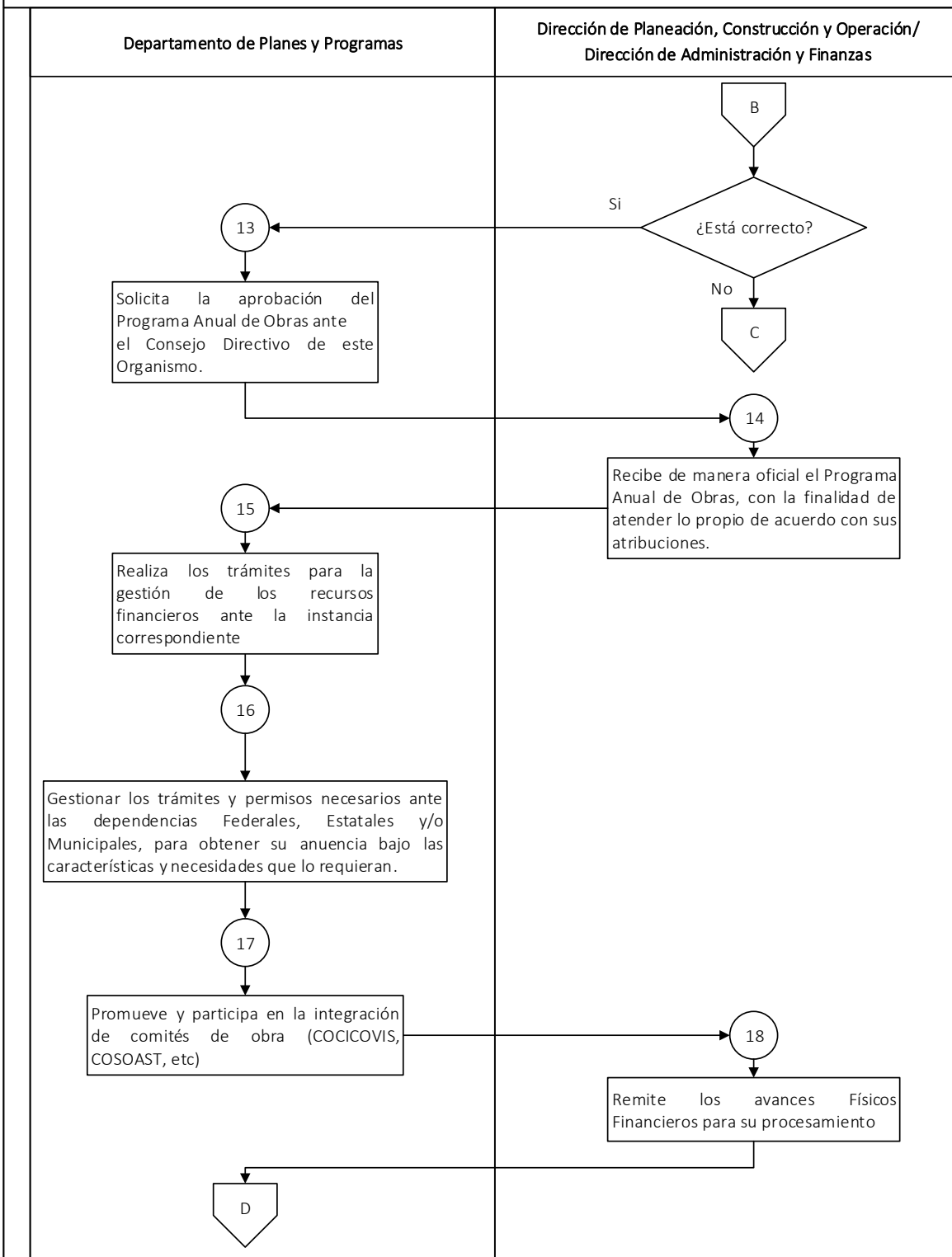
## Diagrama de Flujo.

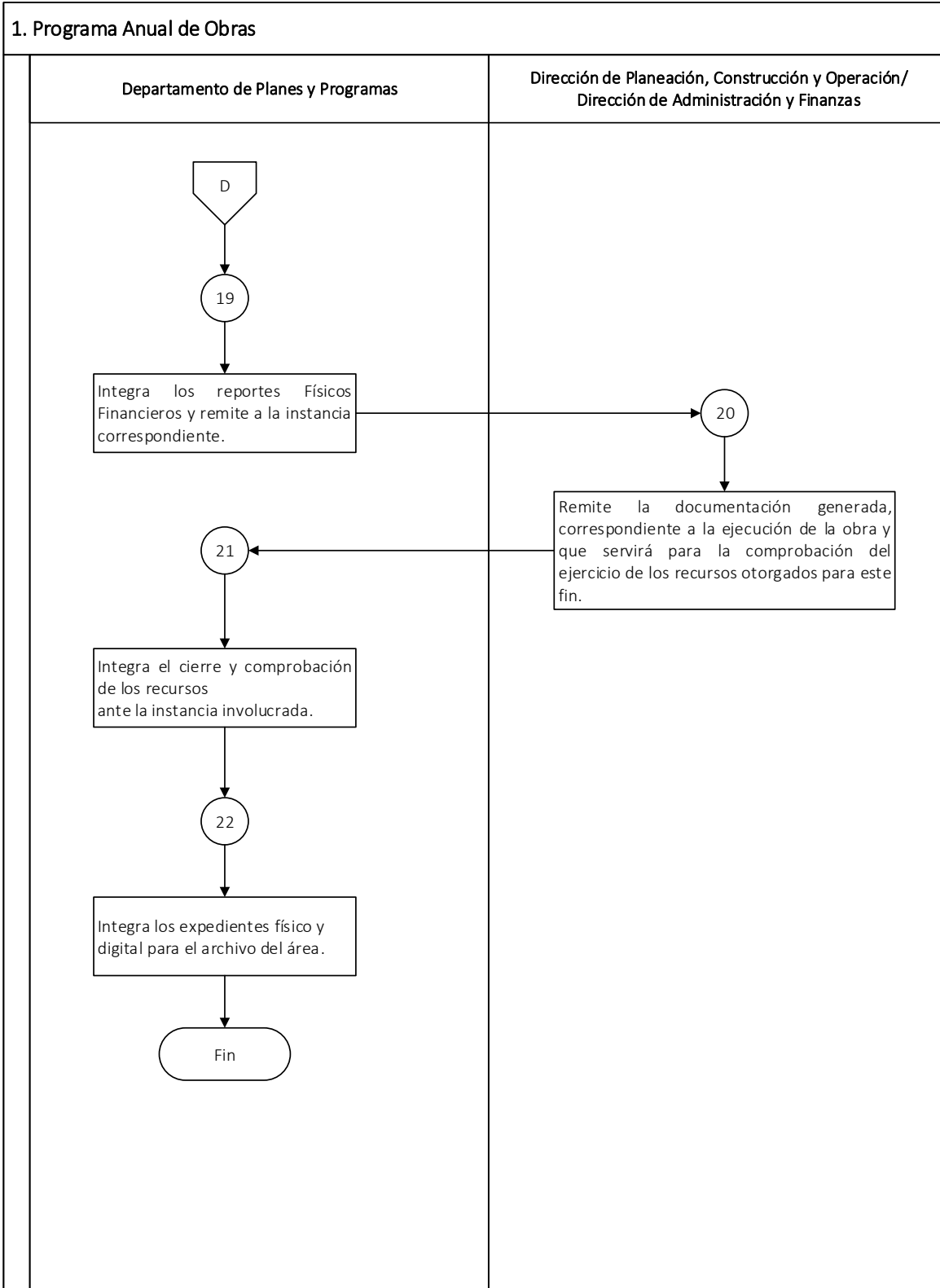


## 1. Programa Anual de Obras



## 1. Programa Anual de Obras





## **Subdirección de Construcción.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

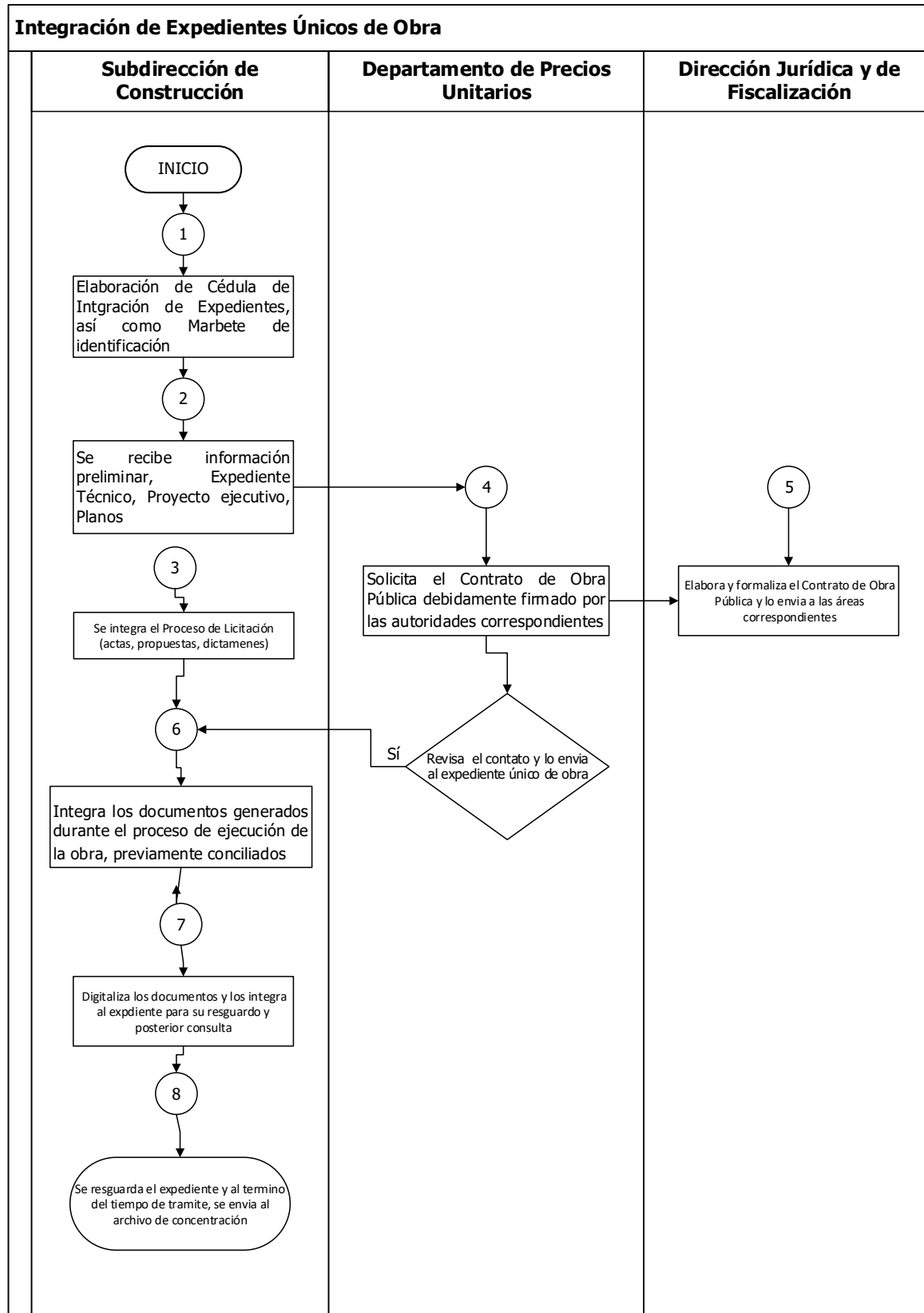
- El área de integración de expedientes únicos de obra, dependiente de la Subdirección de Construcción, será el área administrativa encargada de la recepción de los documentos que integran dicho expediente en base a la guía de integración publicada en la Gaceta de Gobierno Tolo CCII N° 108, Sección Primera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

## Descriptivo.

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



## Diagrama de Flujo.



## Departamento de Precios Unitarios.

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

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

### POLÍTICAS APLICABLES

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

## DEFINICIONES

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

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

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

**Código Administrativo del Estado de México.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.**

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

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

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

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

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

**PAO:** Programa Anual de Obra.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Secretaría de Finanzas.**

**Secretaría del Ramo:** Secretaría de Desarrollo Urbano e Infraestructura.

**Servicios:** Relacionados con la obra pública.

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

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

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

### Descripción:

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

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





**Nombre Del Procedimiento:** Elaboración de presupuestos

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

### Políticas Aplicables

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

## DEFINICIONES

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

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

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

**Código Administrativo del Estado de México.**

**Código Financiero del Estado de México.**

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

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

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

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

**Ley Federal del Trabajo**

**Ley del Seguro Social**

**Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.**

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

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

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

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

**PAO:** Programa Anual de Obra.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Servicios:** Relacionados con la obra pública.

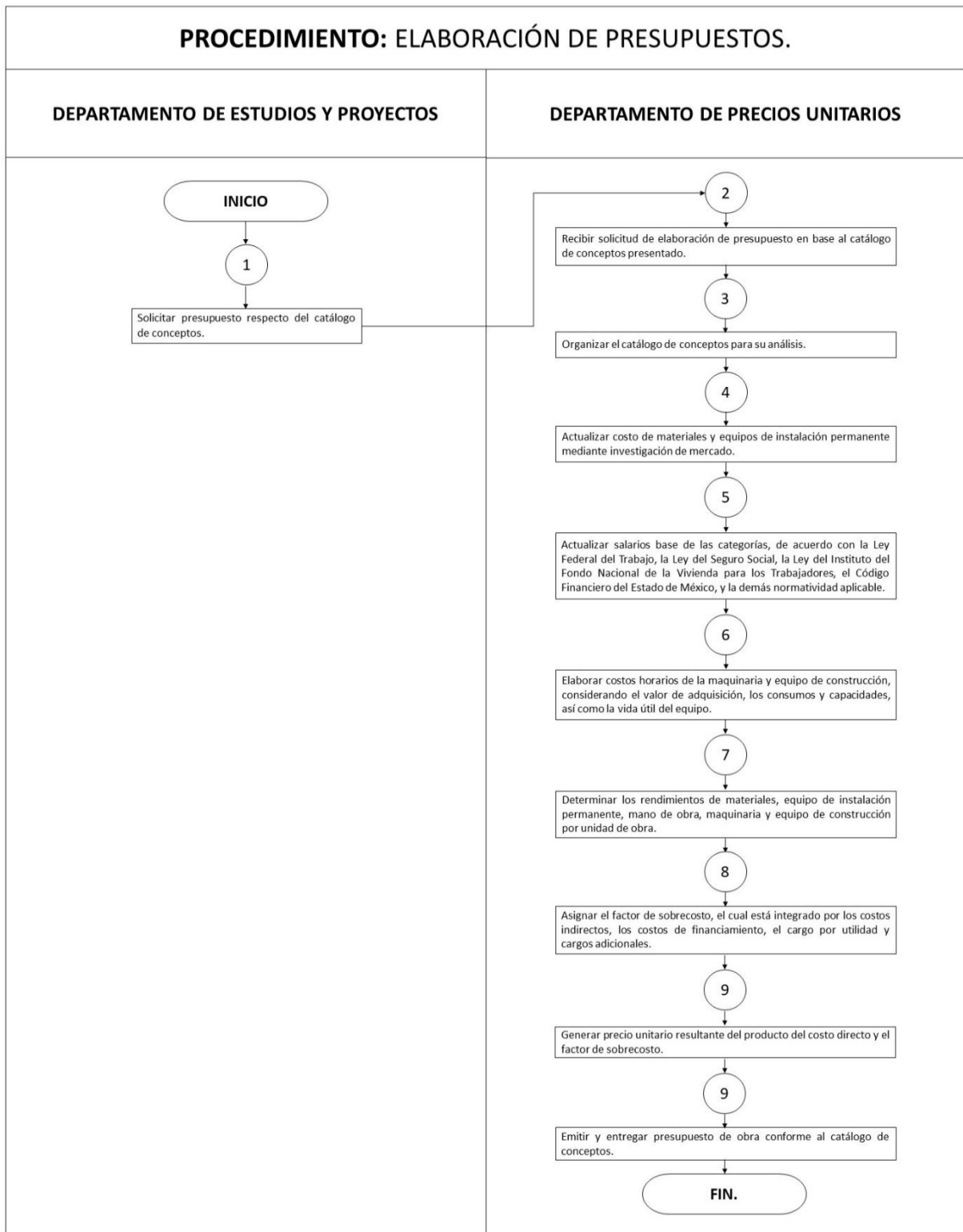
**Sobrecosto:** diferencia entre el costo del proyecto original y el costo real de la ejecución del mismo.

## Elaboración de presupuestos.

### Descripción:

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

## DIAGRAMA DE FLUJO:



## Departamento de Supervisión de Obra

**Nombre del Procedimiento:** Informe de Obras.

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

### Políticas Aplicables

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

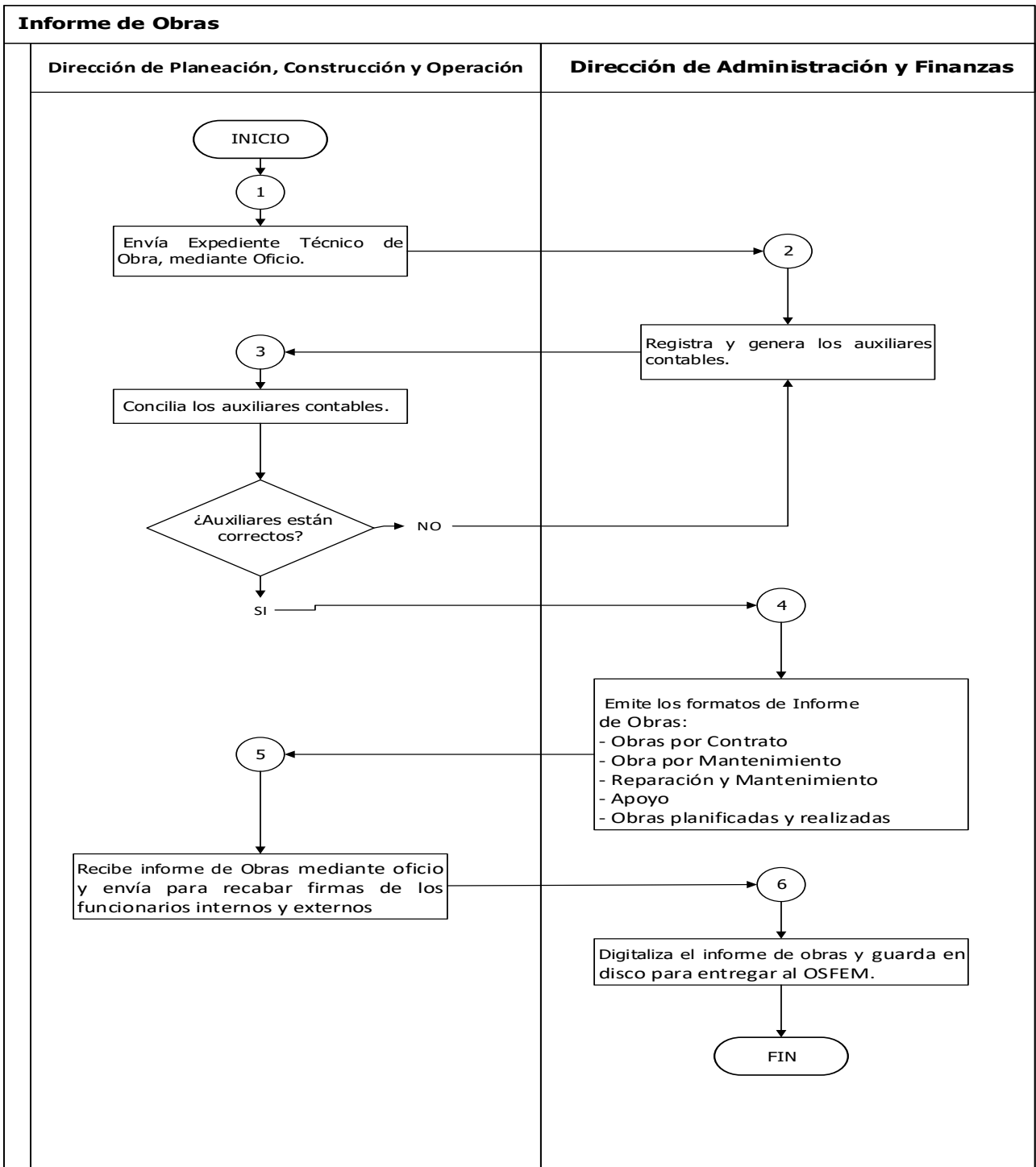
## Informe de Obras.

### Descriptivo:

NO.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Envía Expediente Técnico de Obra, mediante un oficio.
2	Dirección de Administración y Finanzas	Registra y genera los auxiliares contables se registran auxiliares que no están correctos?
3	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Concilia los auxiliares contables
		<b>¿Auxiliares están correctos?</b>
4	Dirección de Administración y Finanzas	<b>Si:</b> 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.
		<b>No:</b> Se conecta paso 2.

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

## Diagrama de Flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Supervisión de Obras por Contrato.

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

### **Políticas Aplicables**

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



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

## Supervisión de Obras por Contrato.

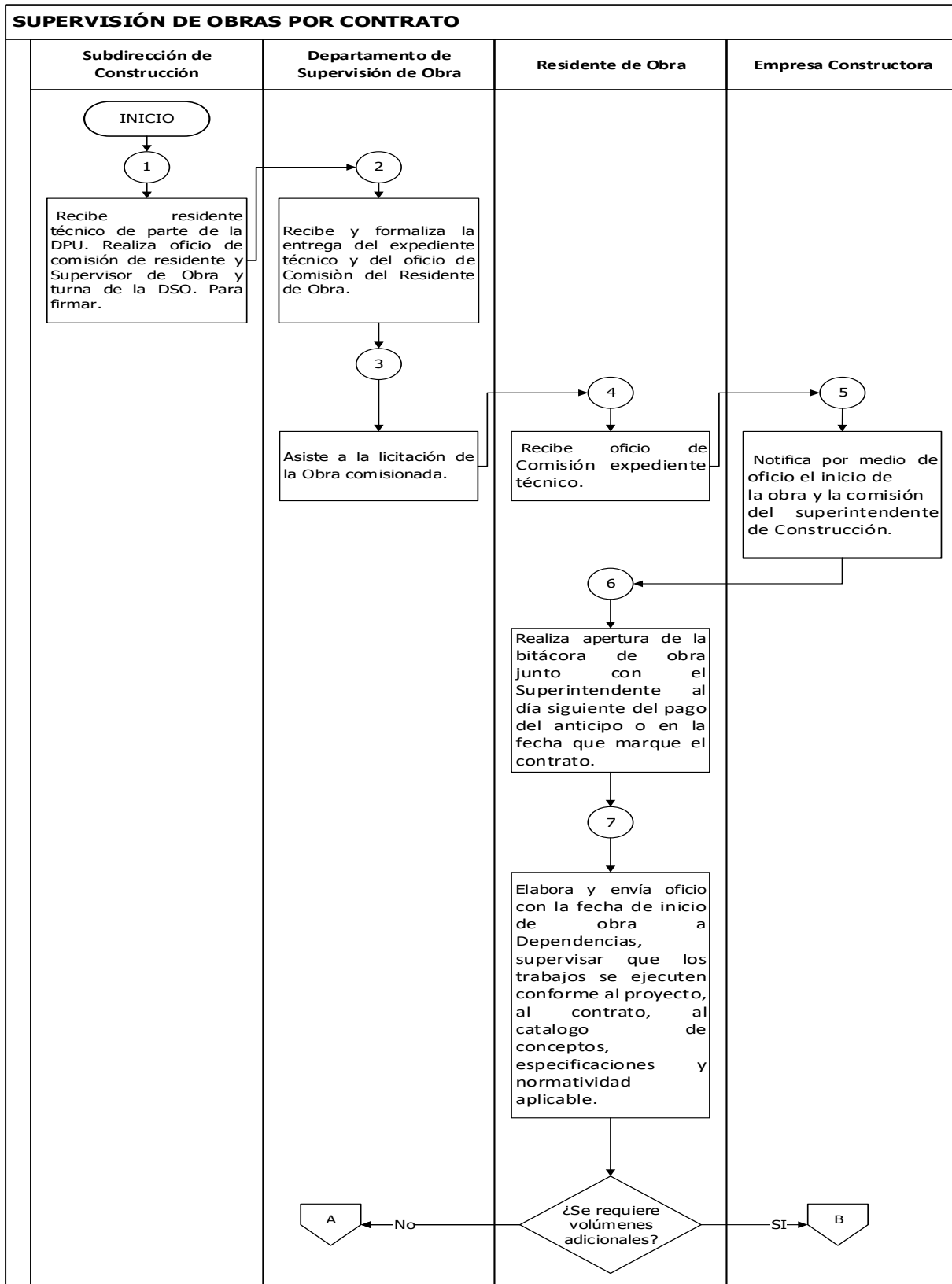
### Descriptivo:

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

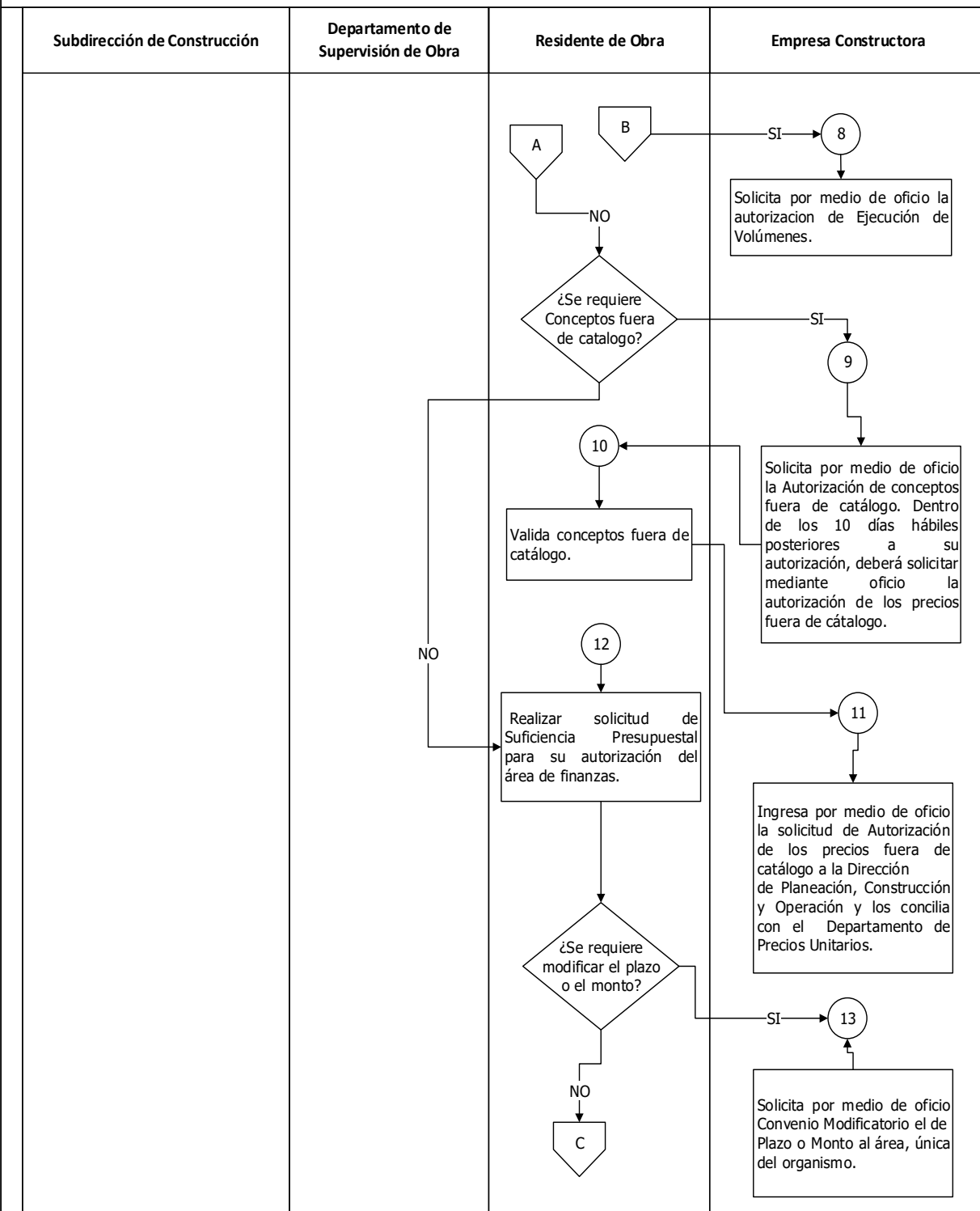
9	Empresa Constructora	Solicita por medio de oficio la Autorización de conceptos fuera de catálogo. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su autorización, deberá solicitar mediante oficio la autorización de los precios fuera de catálogo, Artículo 161 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del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

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

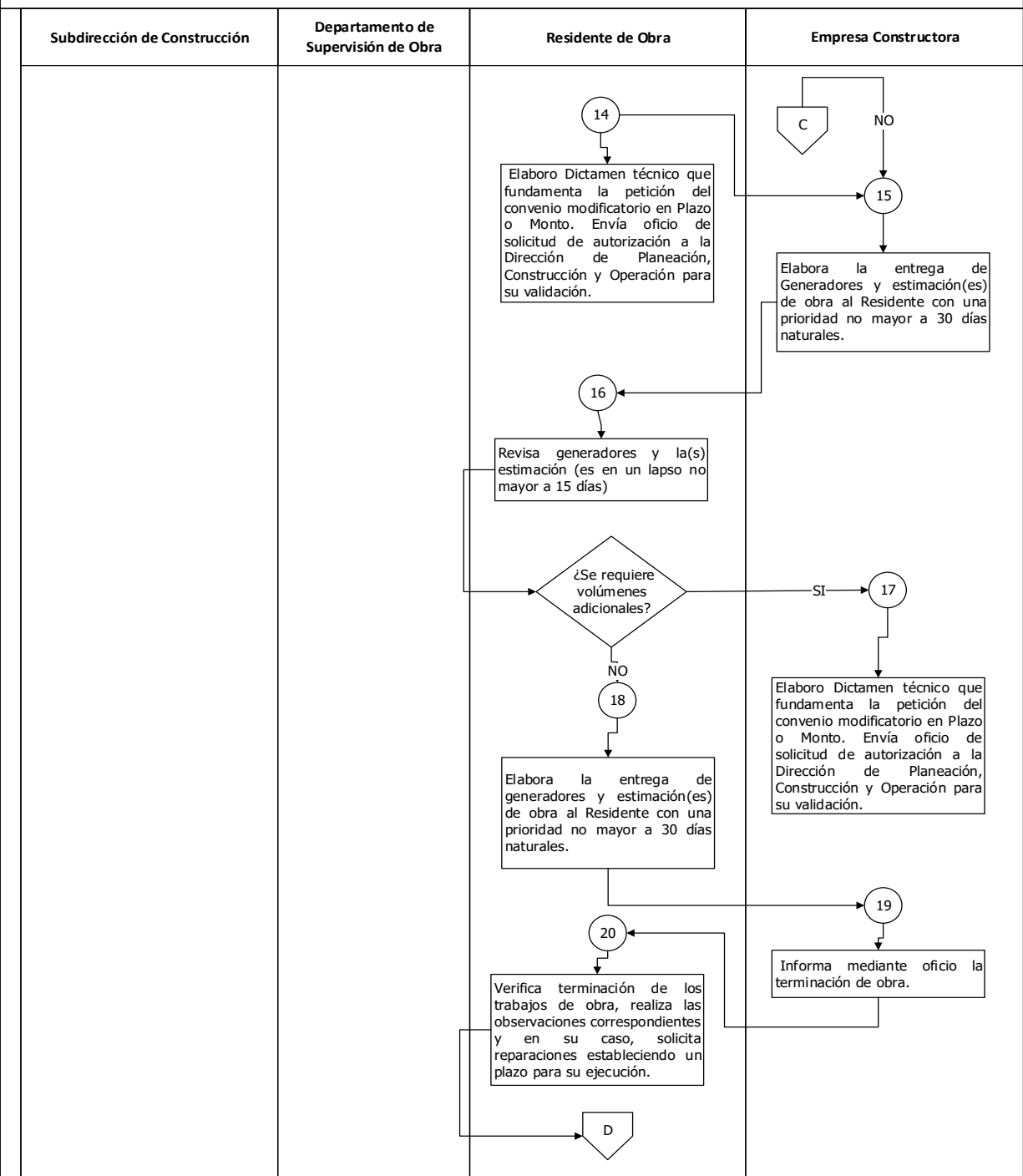
## Diagrama de Flujo.



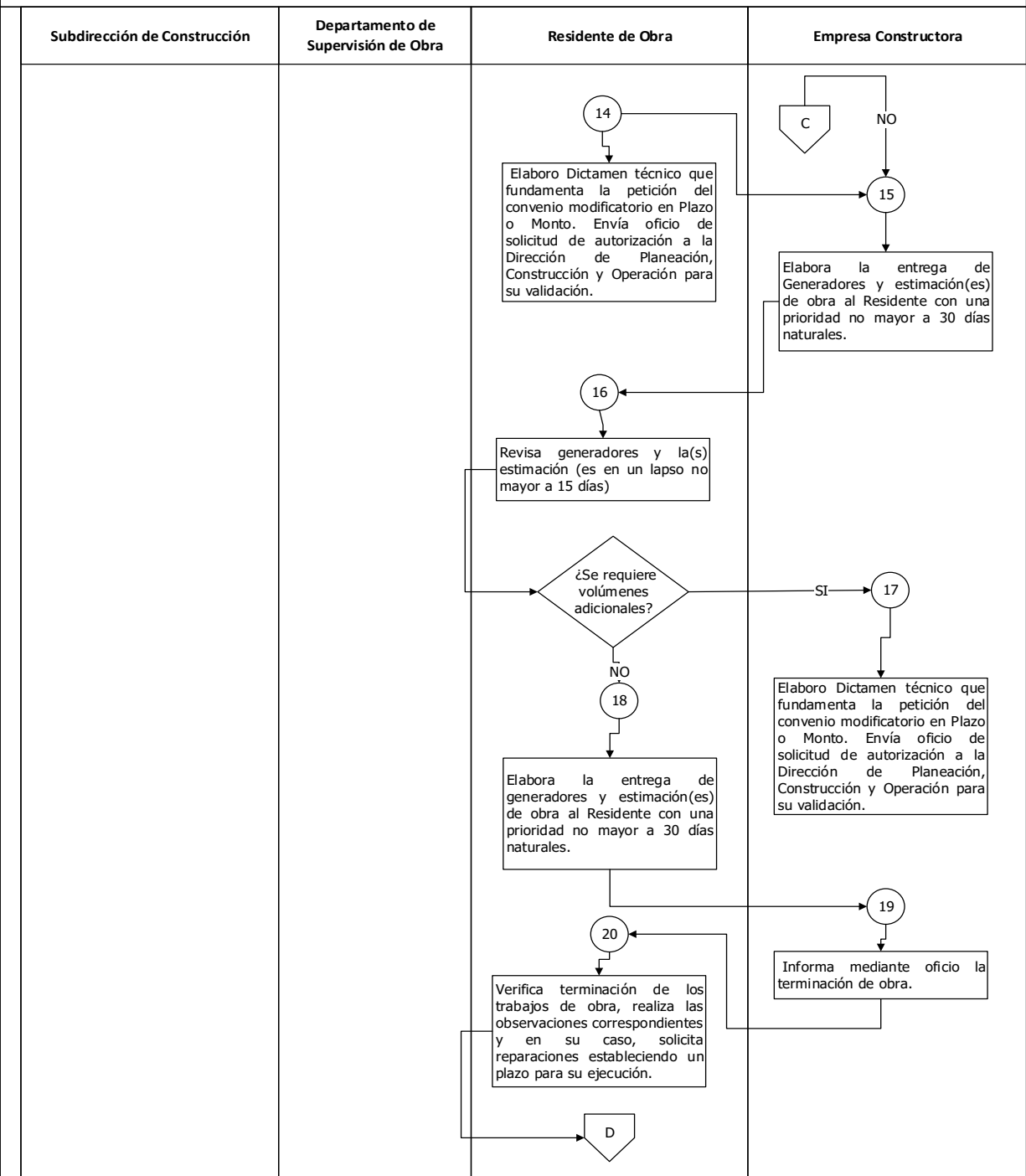
**SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO**



**SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO**



**SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO**





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

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

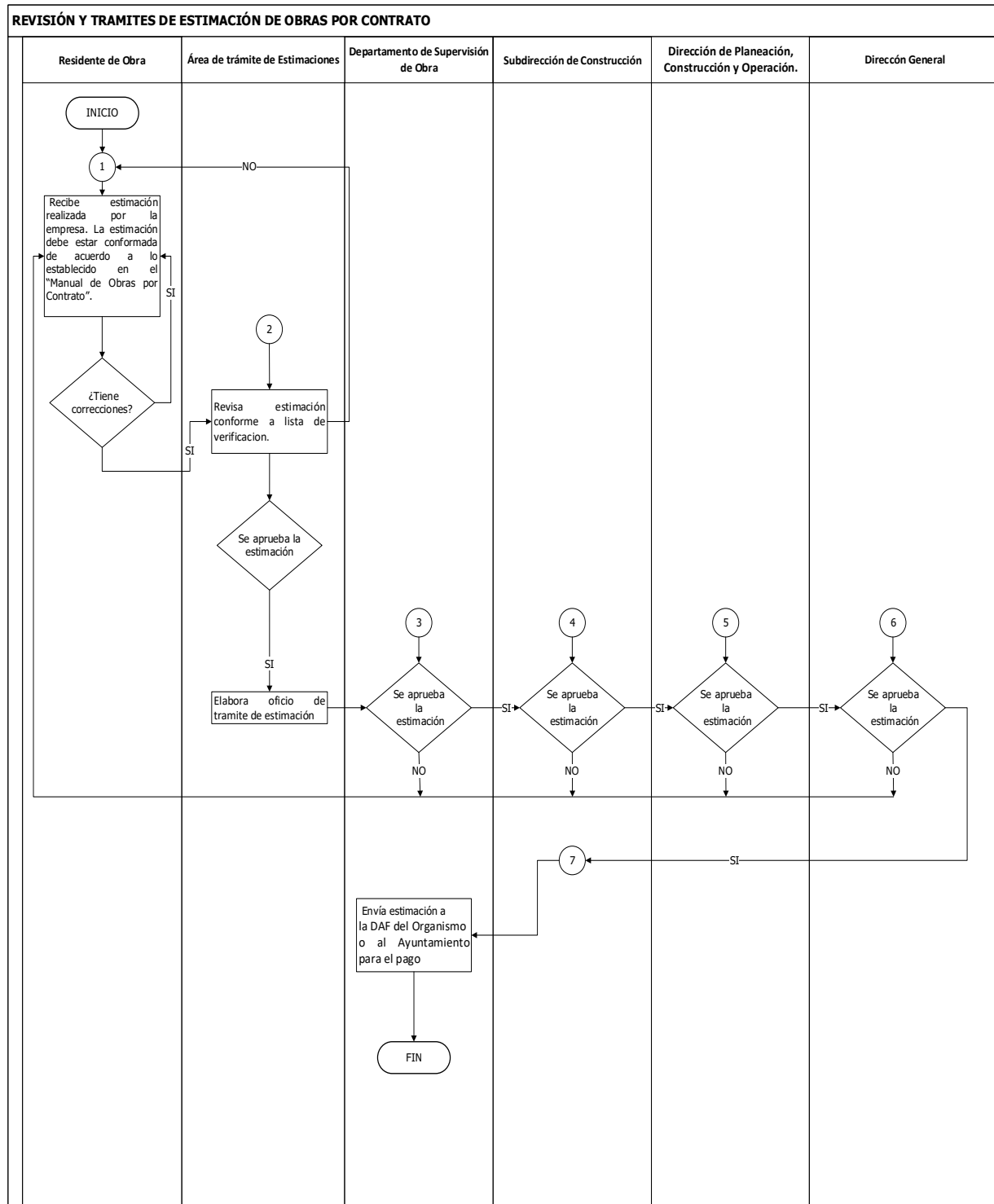
### **Políticas Aplicables**

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

## Descriptivo.

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

## Diagrama de Flujo.



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

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

### Políticas Aplicables

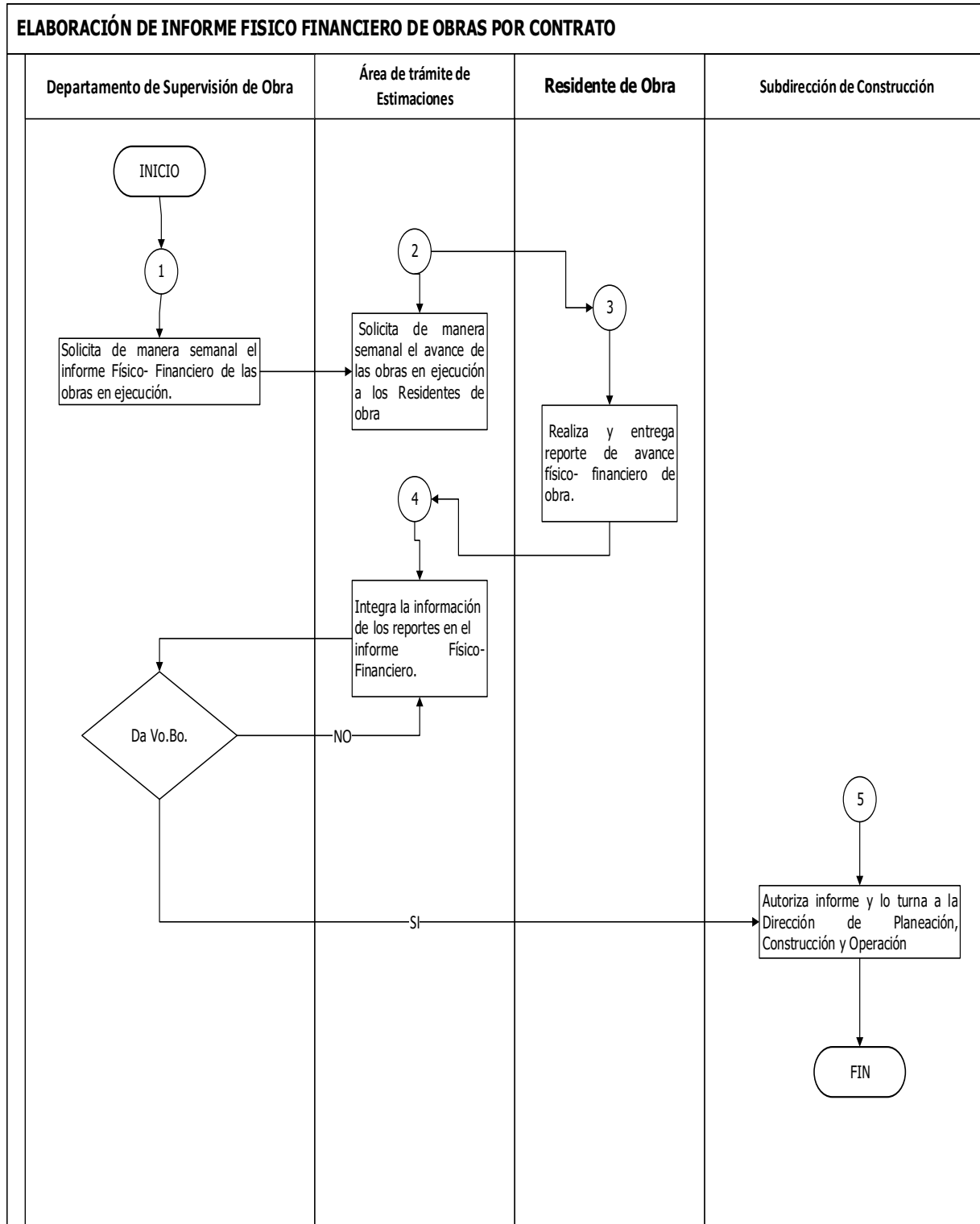
- Este procedimiento aplica para la actualización de avance tanto físico como financiero de las obras que supervisa el Departamento de Supervisión de Obra.
- Este procedimiento es aplicable para la comprobación de los trabajos que se ejecuten conforme al programa de obra.
- Control en el atraso para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

### Elaboración de Informe Físico Financiero de Obras por Contrato.

#### Descriptivo:

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

## Diagrama de Flujo.



## Subdirección de Operación.

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

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

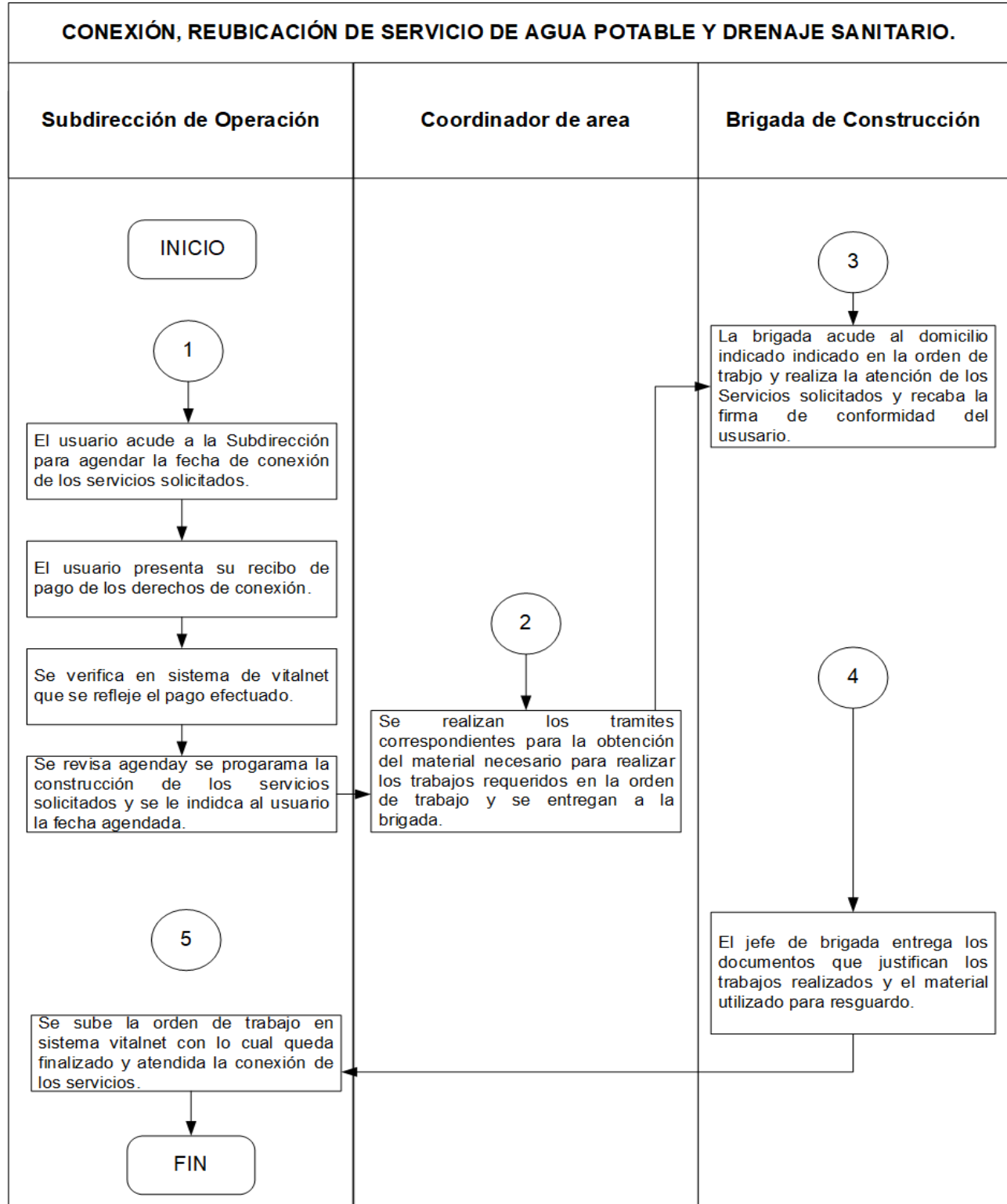
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo

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

## Diagrama de Flujo



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

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

### Políticas Aplicables

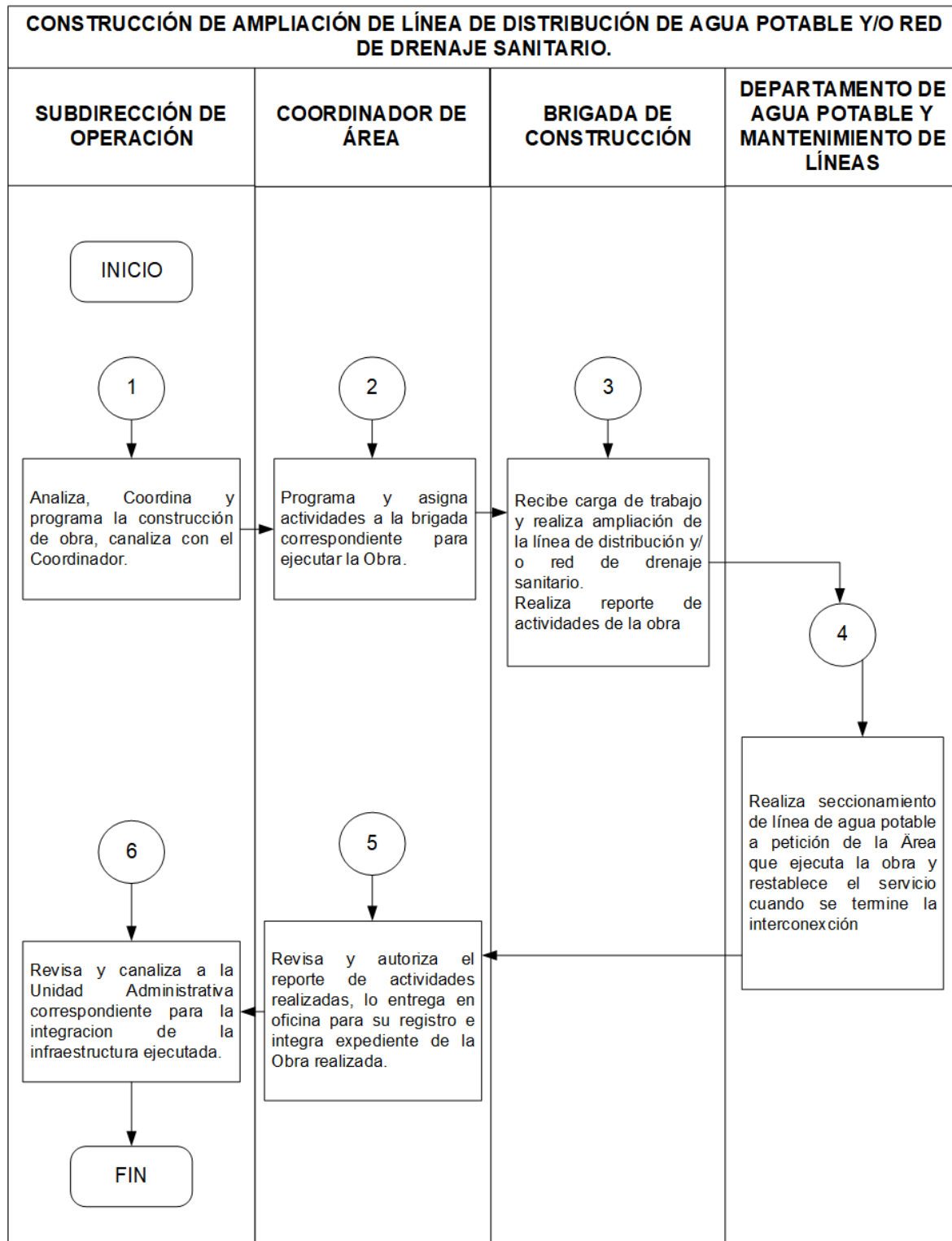
- Este Procedimiento aplica para todas las solicitudes que cumplan con el Procedimiento de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitaria que reciba la Subdirección de Operación.

### Descriptivo

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



## Diagrama de Flujo



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

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

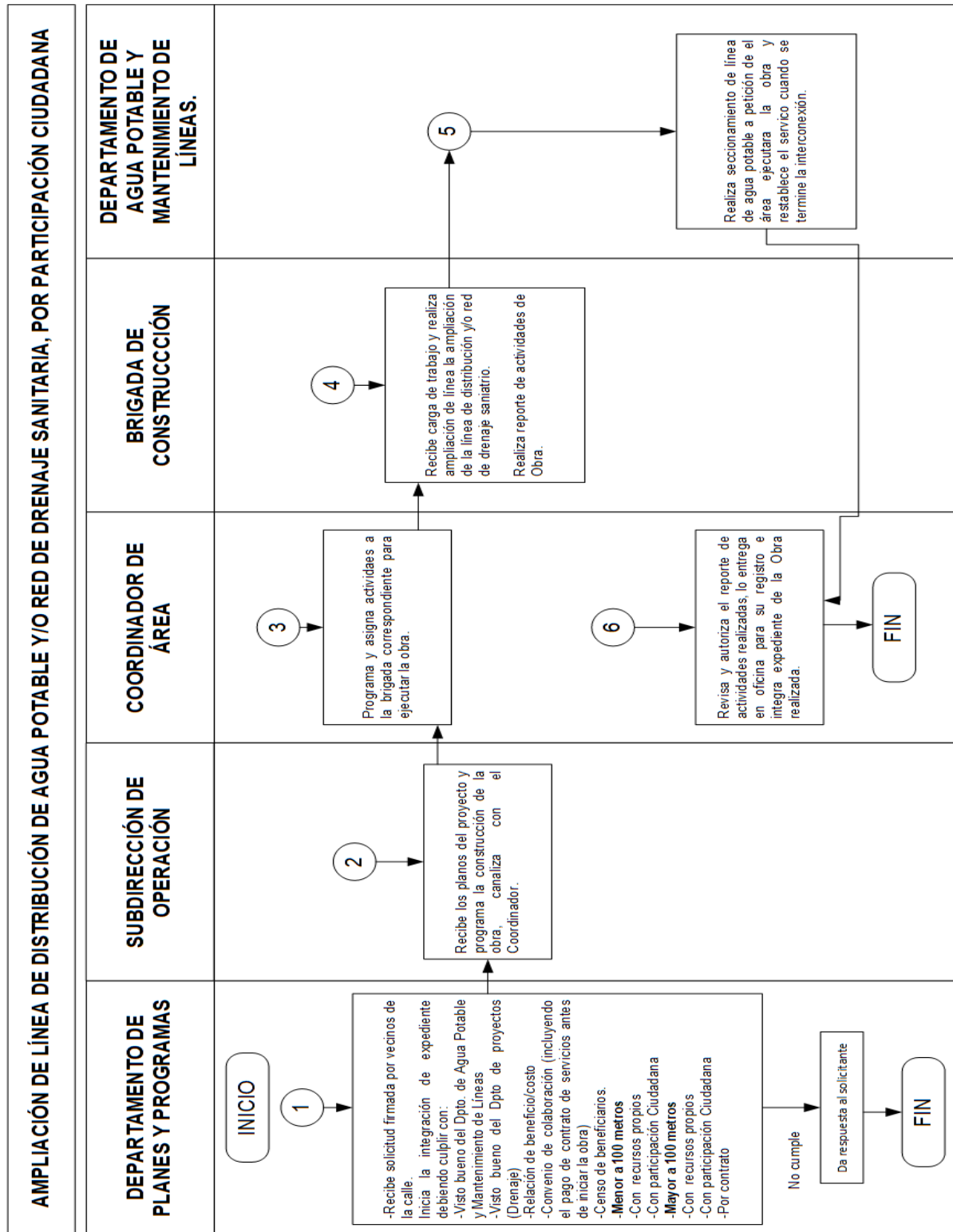
### **Políticas Aplicables**

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

## Descriptivo

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

## Diagrama de Flujo



## **Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas**

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

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

### **Políticas Aplicables**

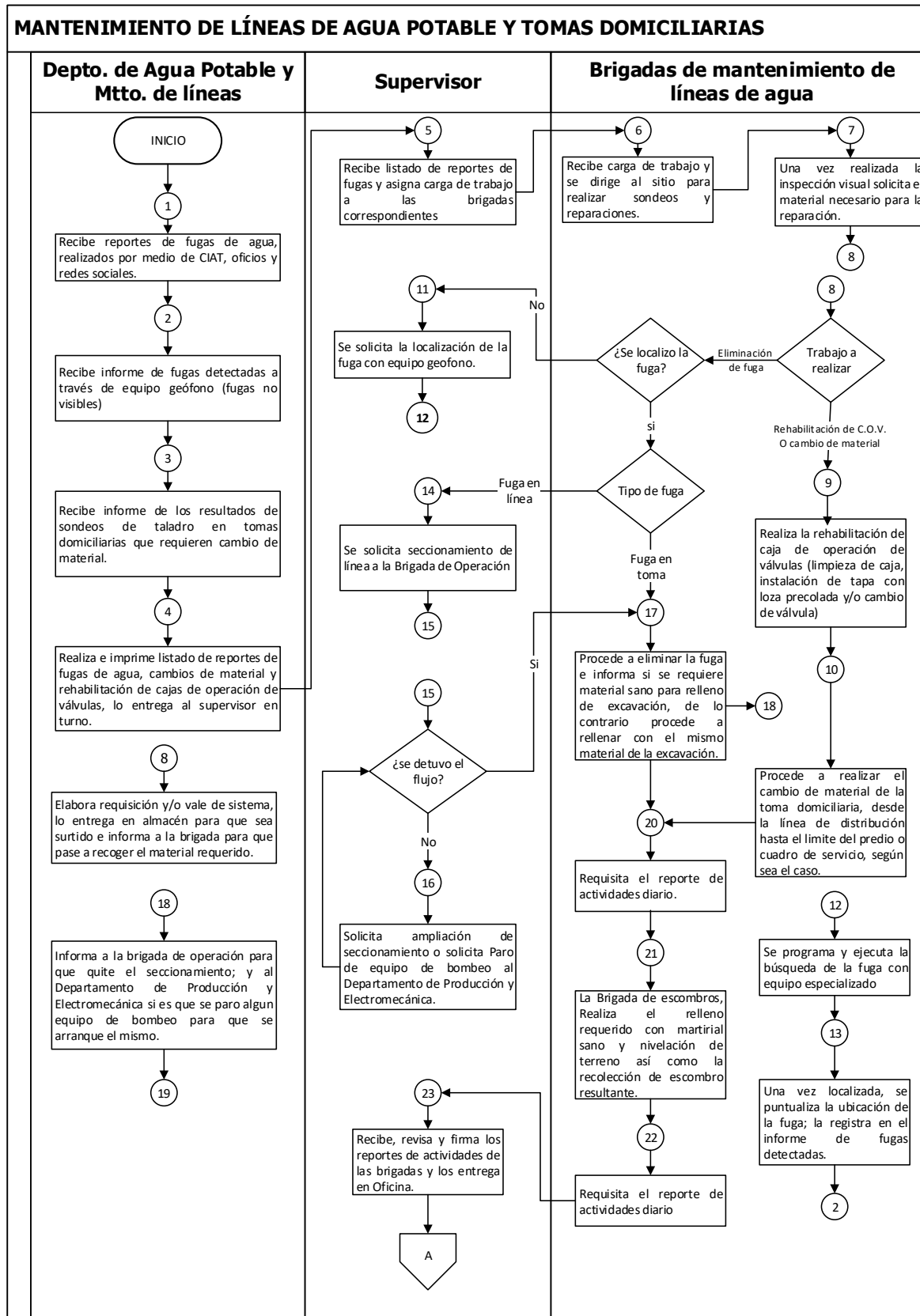
- La Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable es responsable de realizar los trabajos de mantenimiento de la red hidráulica, como son: eliminación de fugas en líneas de conducción y distribución, reparación y rehabilitación de cajas de operación válvulas y reparación de fugas y/o cambio de material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

**Descriptivo:**

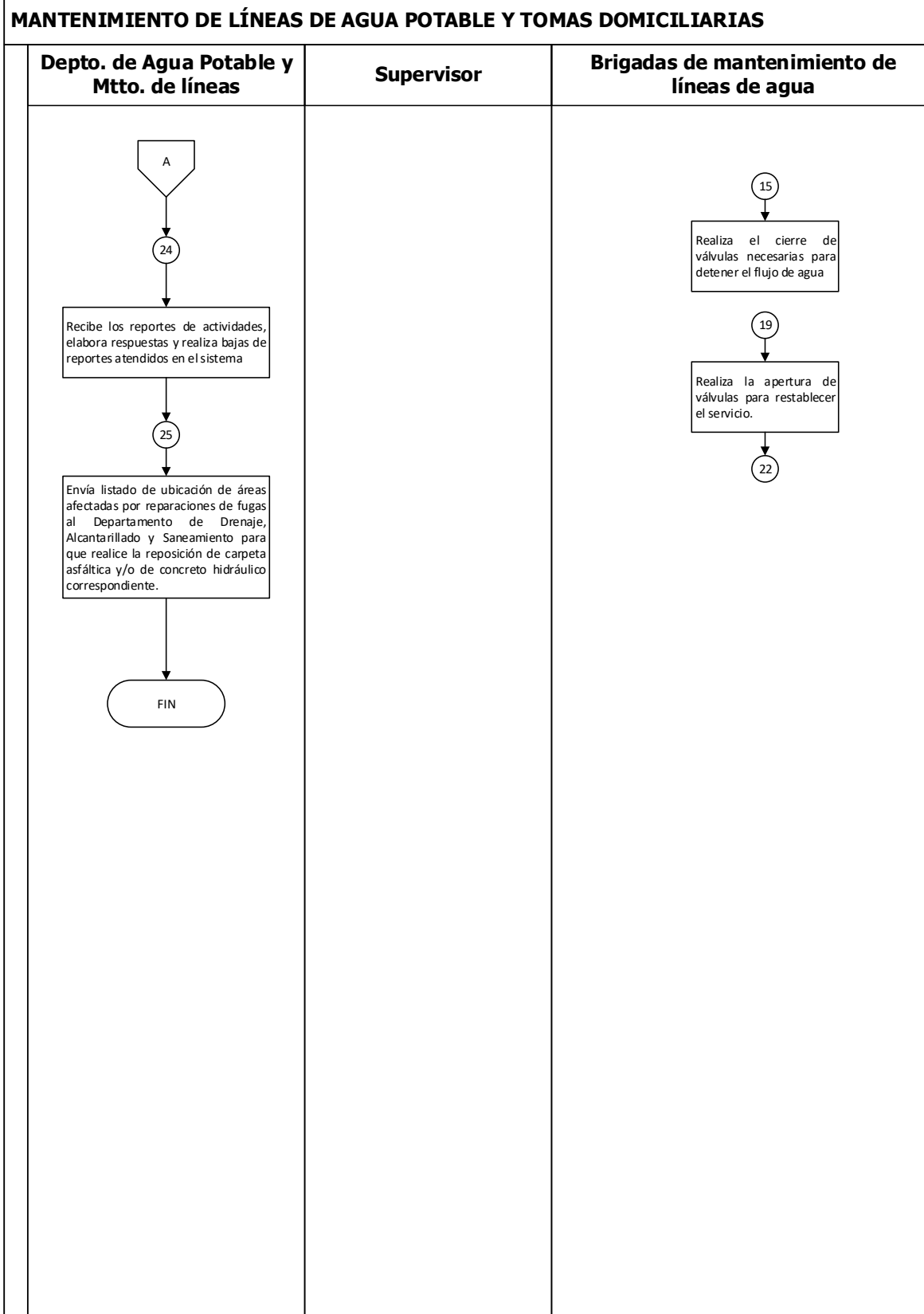
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe reportes de fugas de agua por medio del CIAT, oficios (seguís y folios) y redes sociales.
2		Recibe informe de fugas detectadas a través de equipo geófono (fugas no visibles).
3		Recibe informe de los resultados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

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

**Diagrama:**







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

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

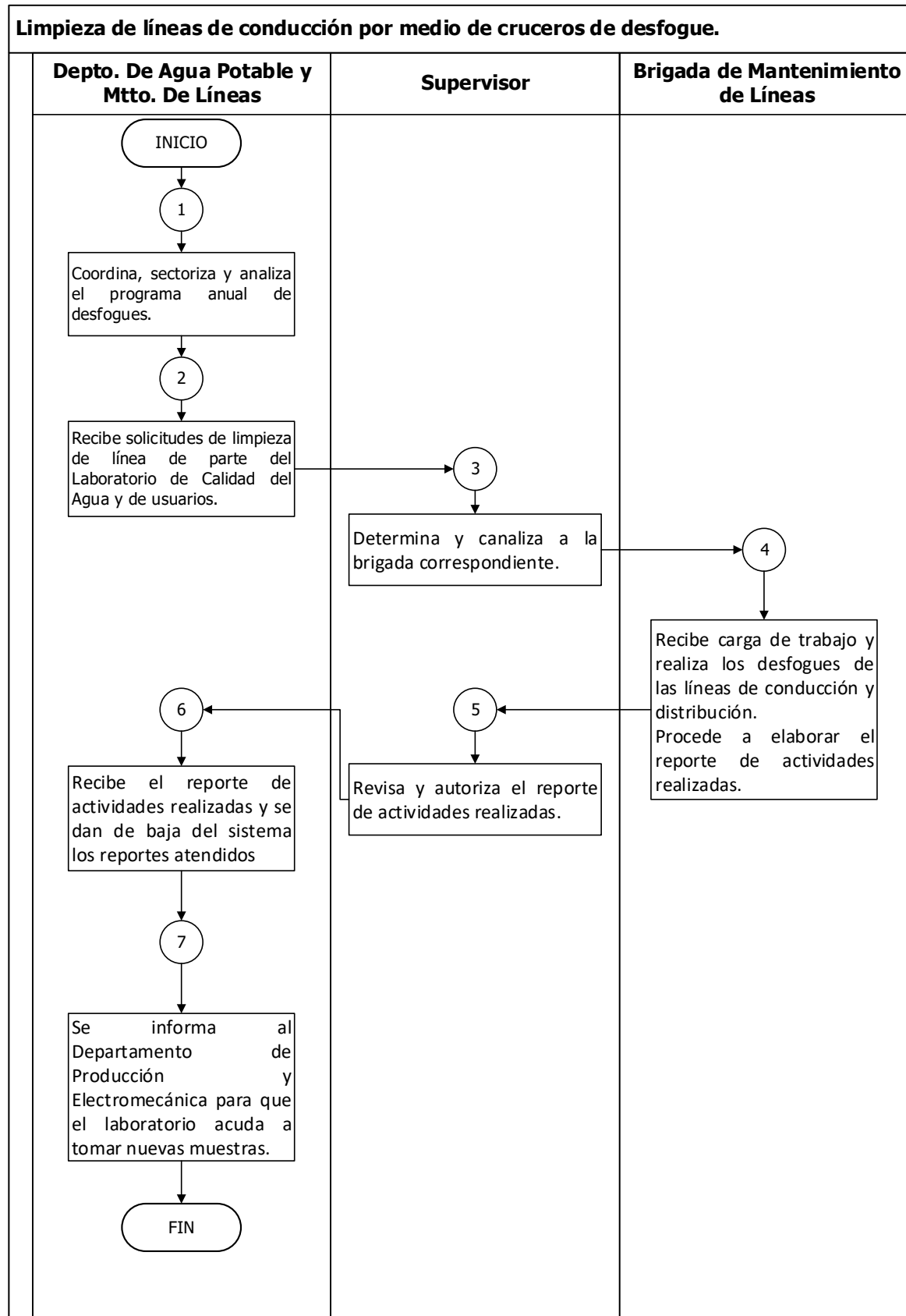
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo:

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

**Diagrama:**



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

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

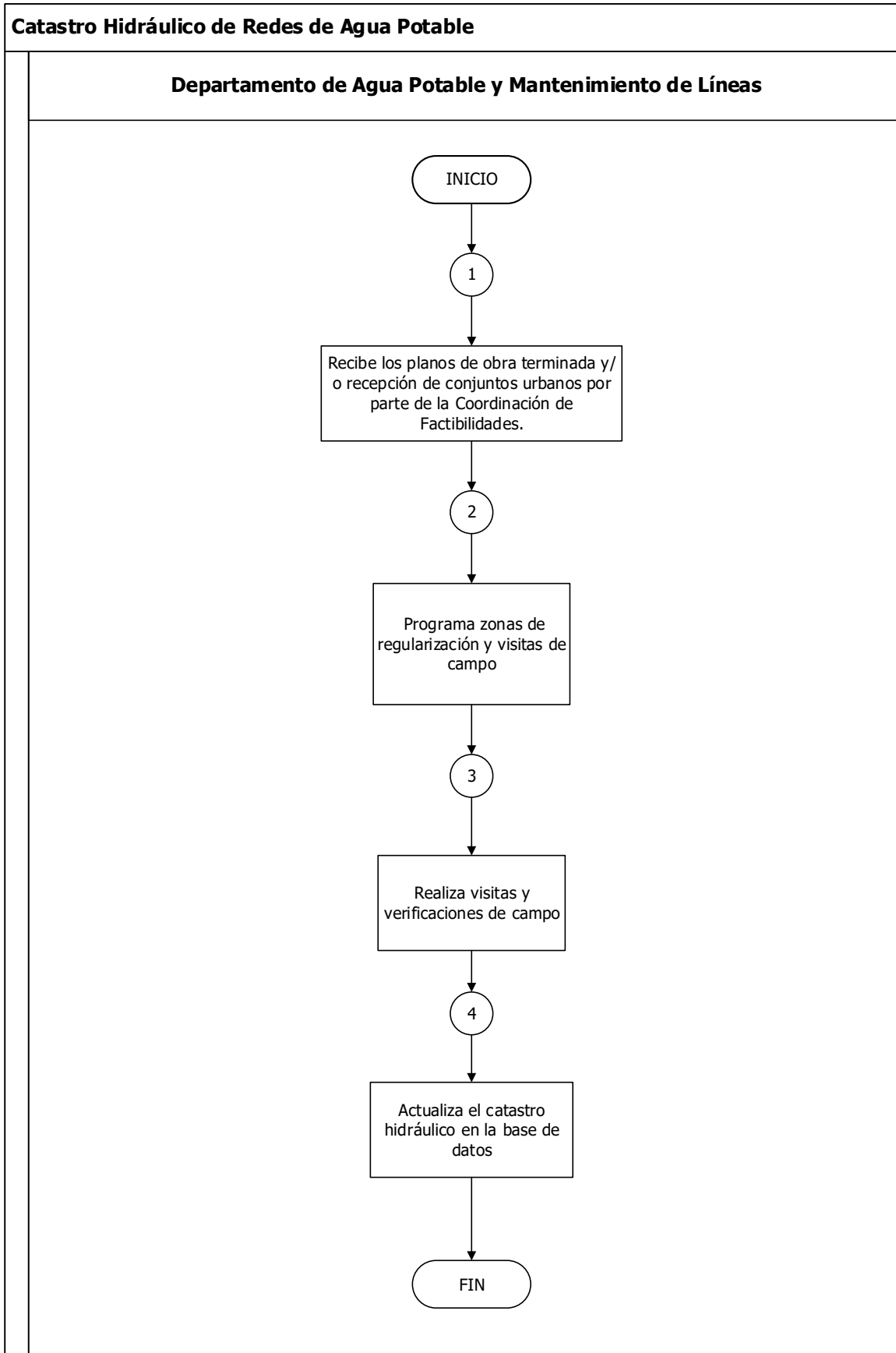
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo:

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

**Diagrama:**



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

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

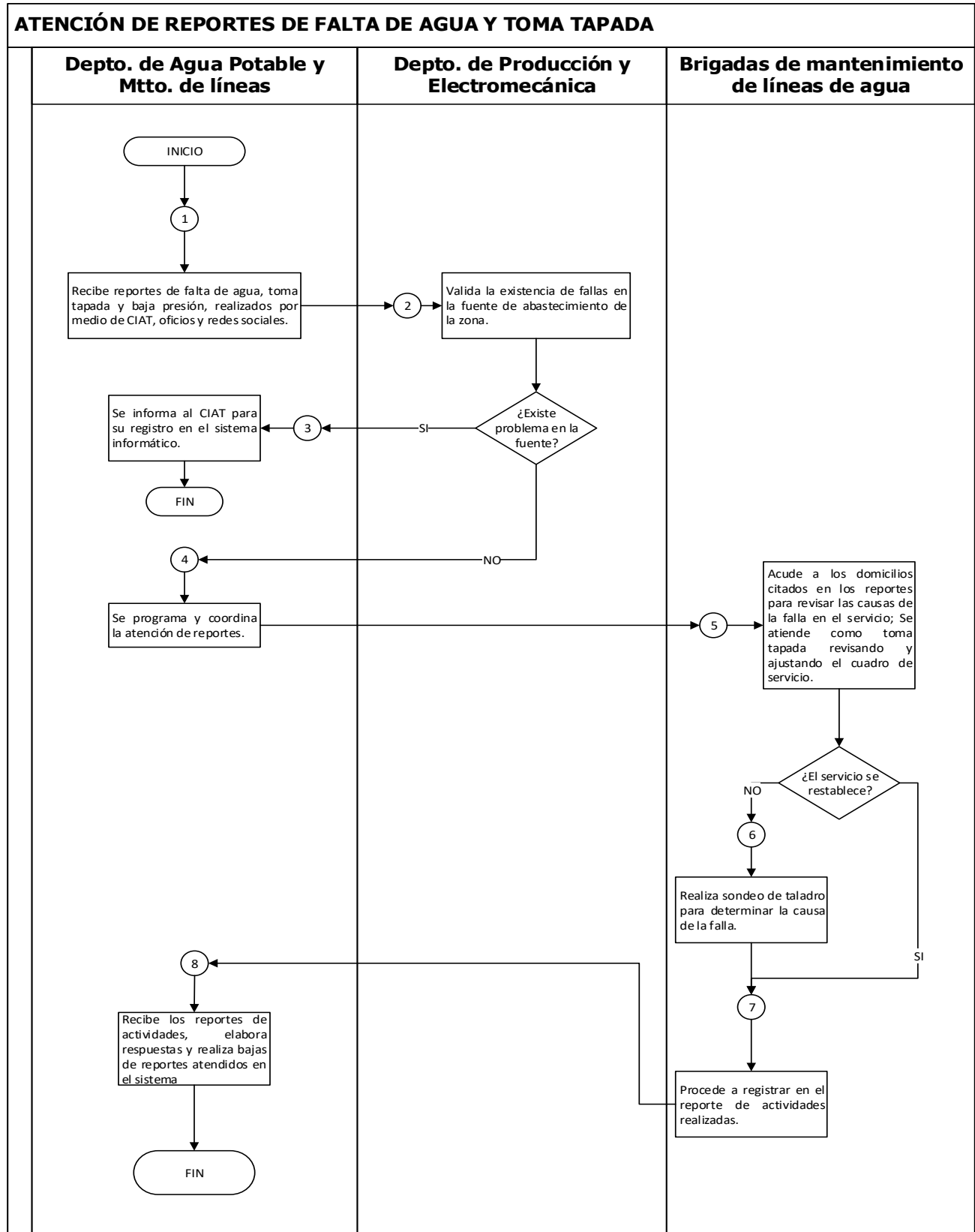
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo:

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

## Diagrama de Flujo.



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

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

### Políticas Aplicables

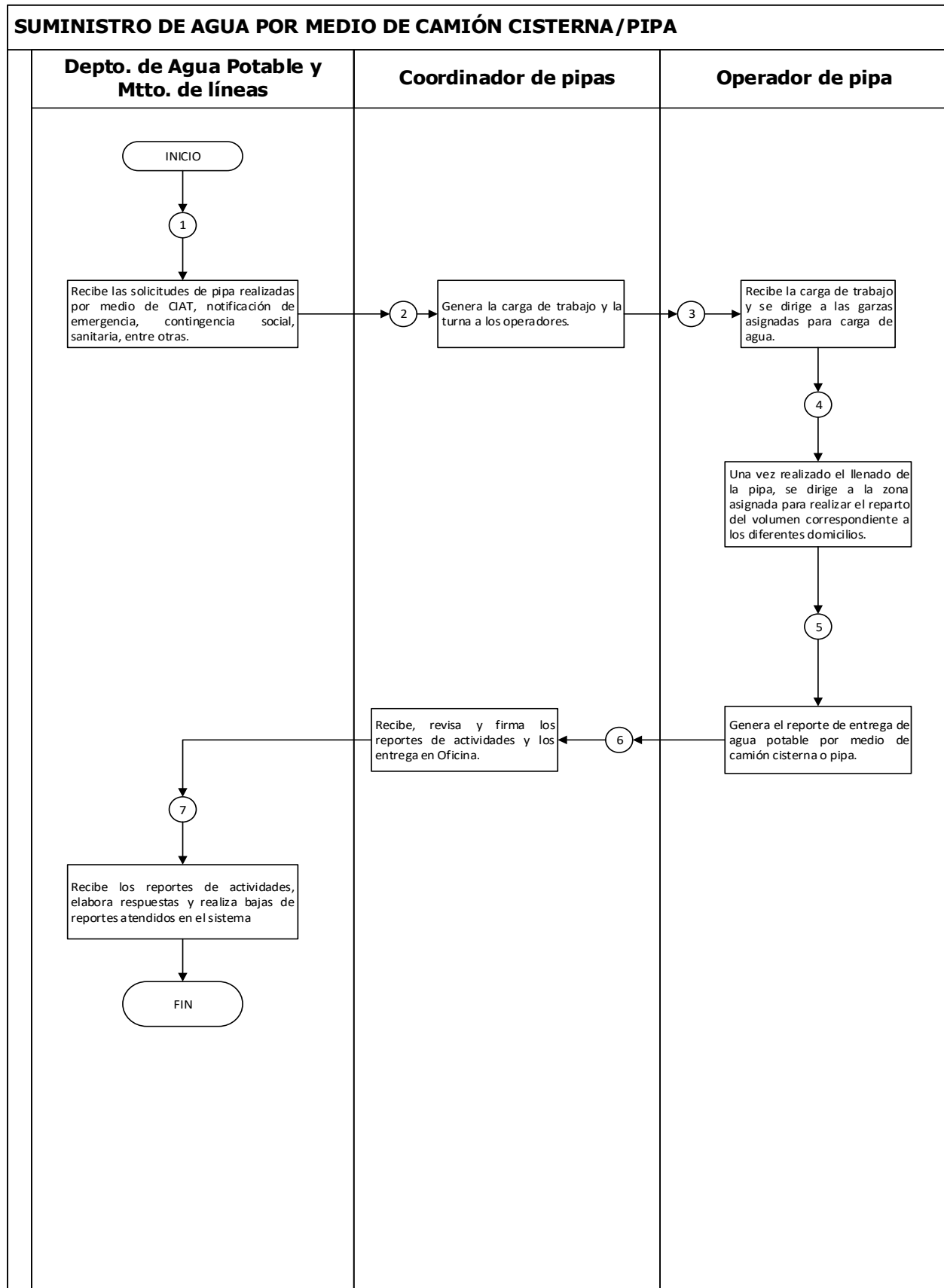
- Corresponde al Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas realizar la dotación de agua por medio de camión cisterna o pipa, cuando existan fallas en el sistema de abastecimiento, emergencias, contingencia sanitario o social, entre otras, y no sea posible suministrar el servicio mediante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

### Descriptivo:

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



## Diagrama de Flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Servicio programado de agua potable.

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

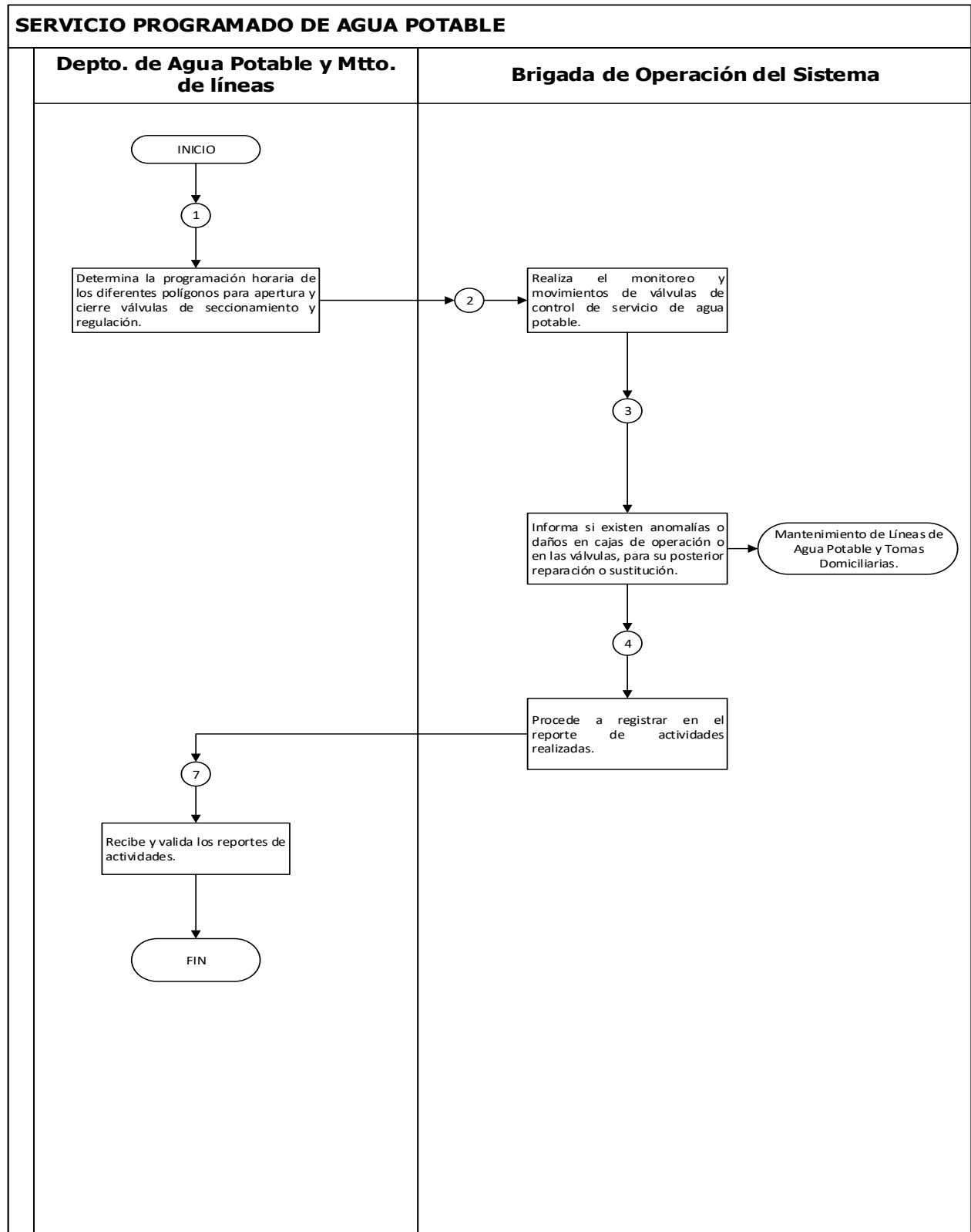
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo:

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

## Diagrama de Flujo.



## Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento

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

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

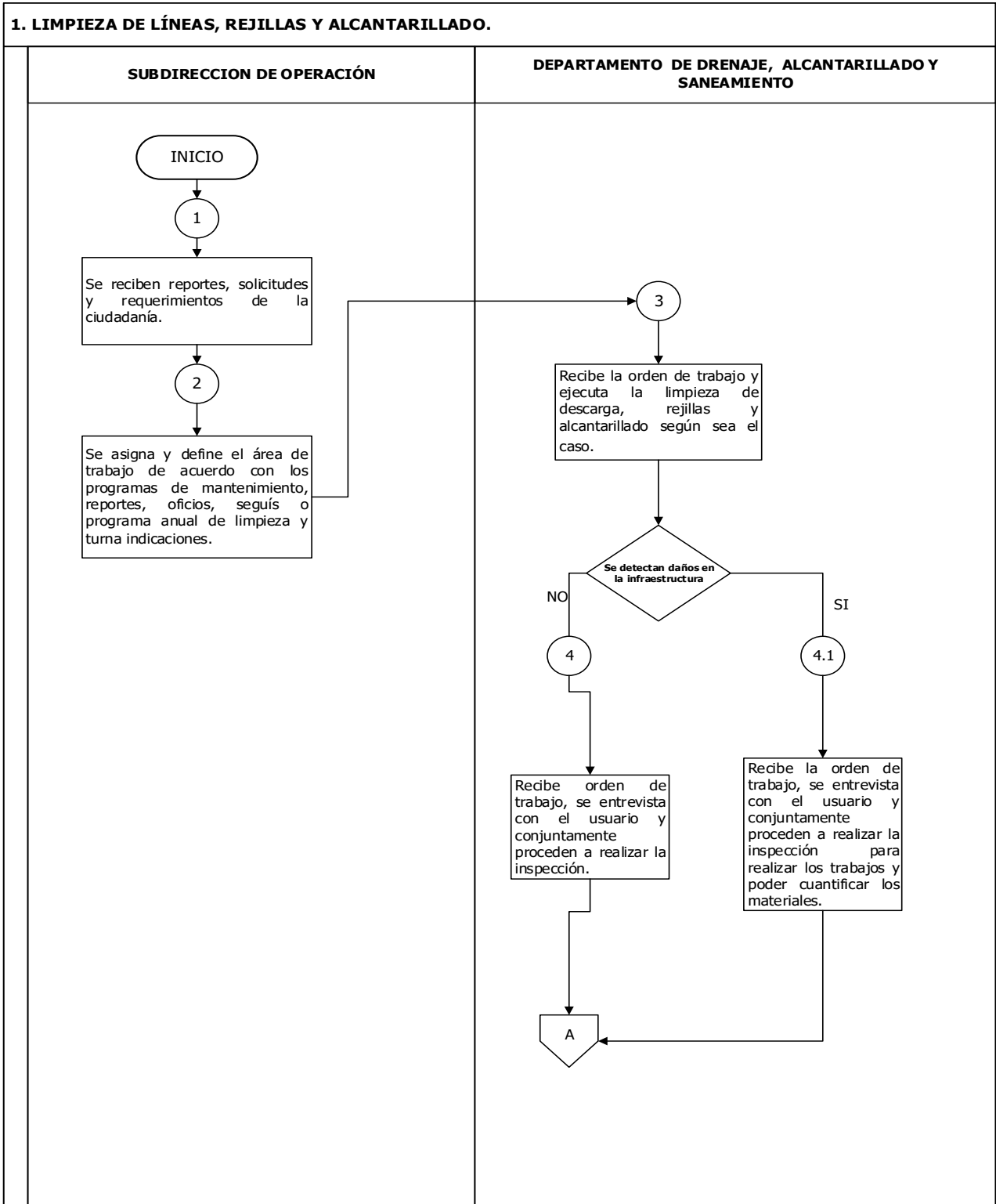
### Políticas Aplicables

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

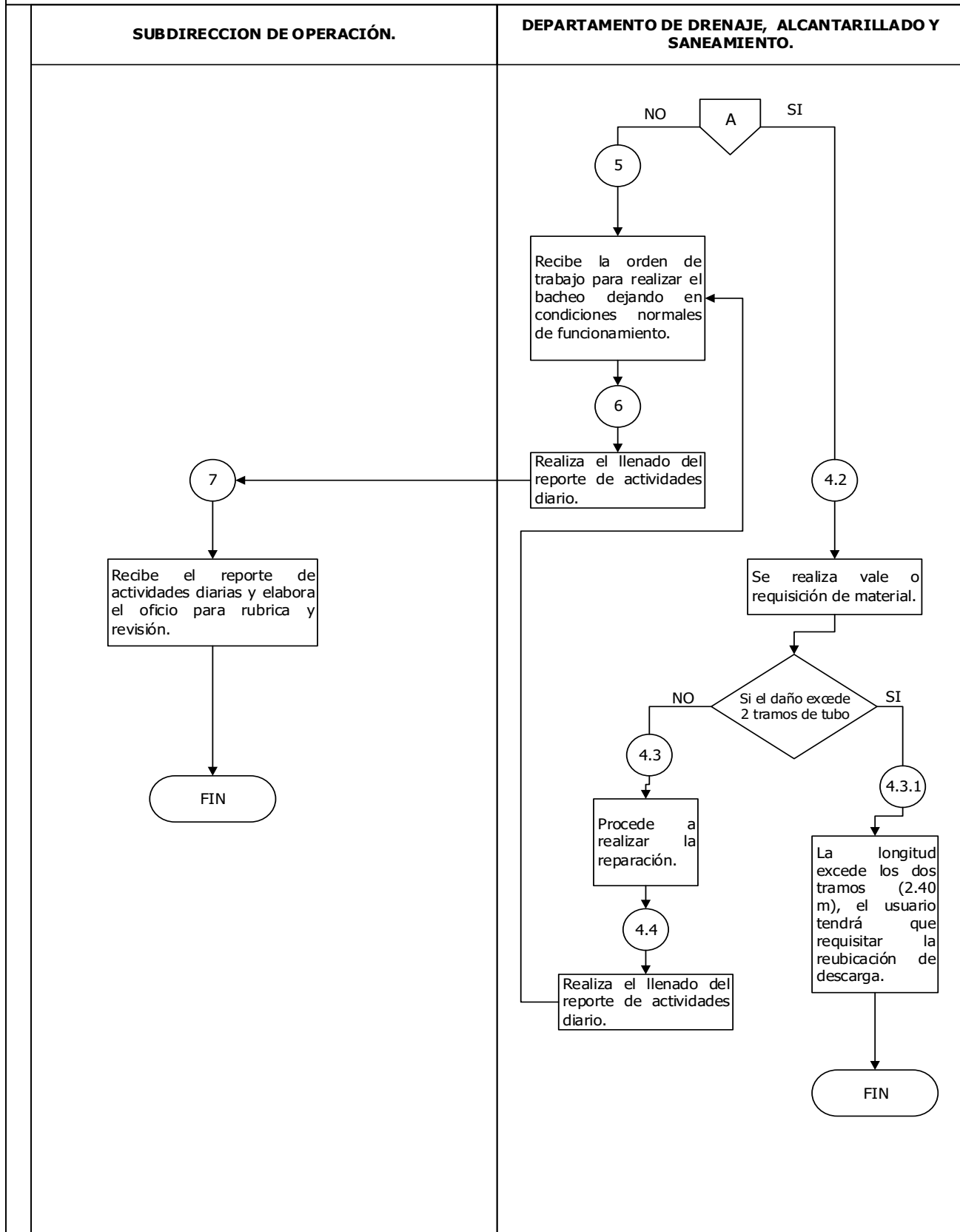
### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



**1. LIMPIEZA DE LÍNEAS, REJILLAS Y ALCANTARILLADO.**



**Nombre del Procedimiento:** Limpieza de Canales a Cielo Abierto.

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

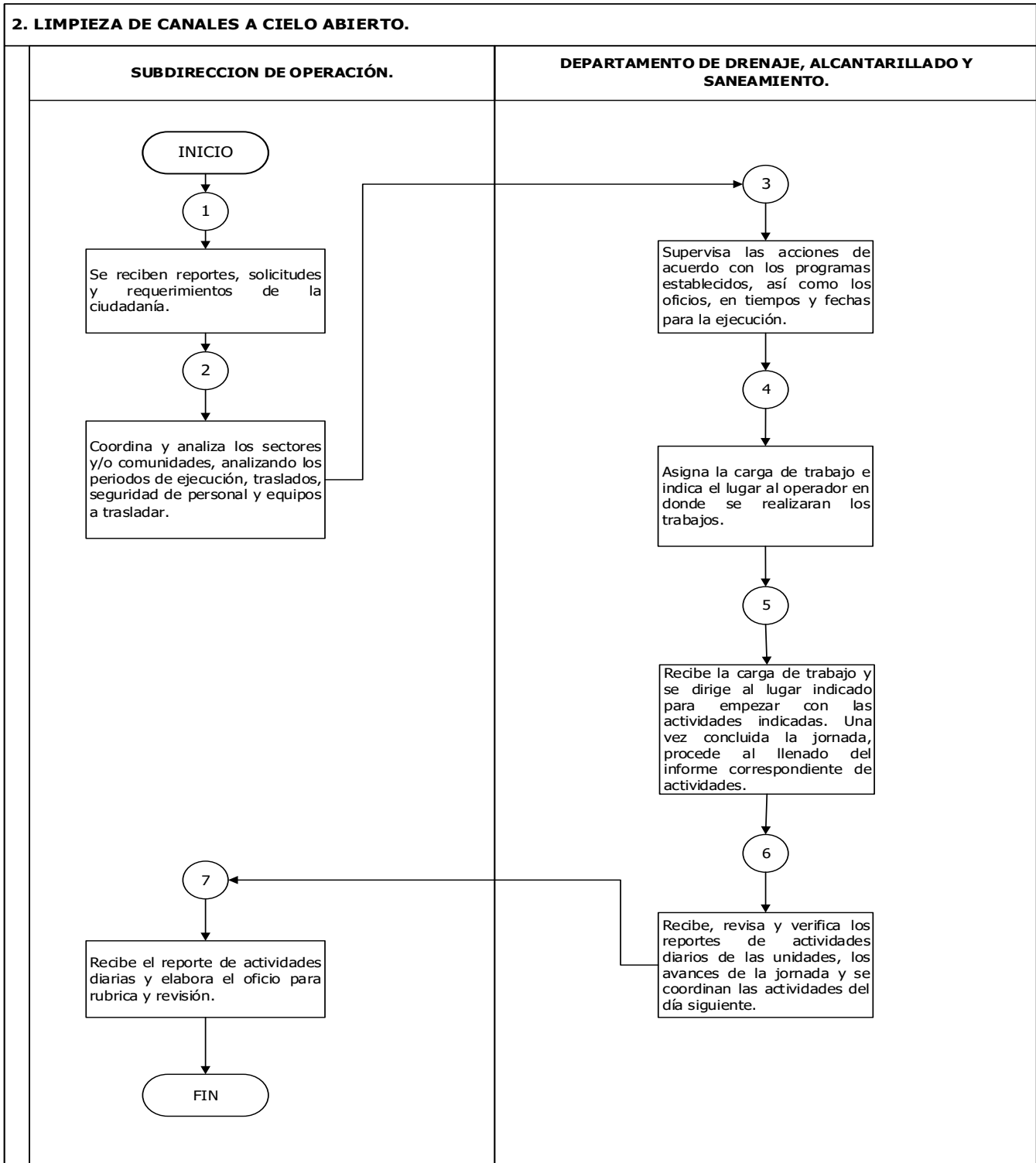
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.





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

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

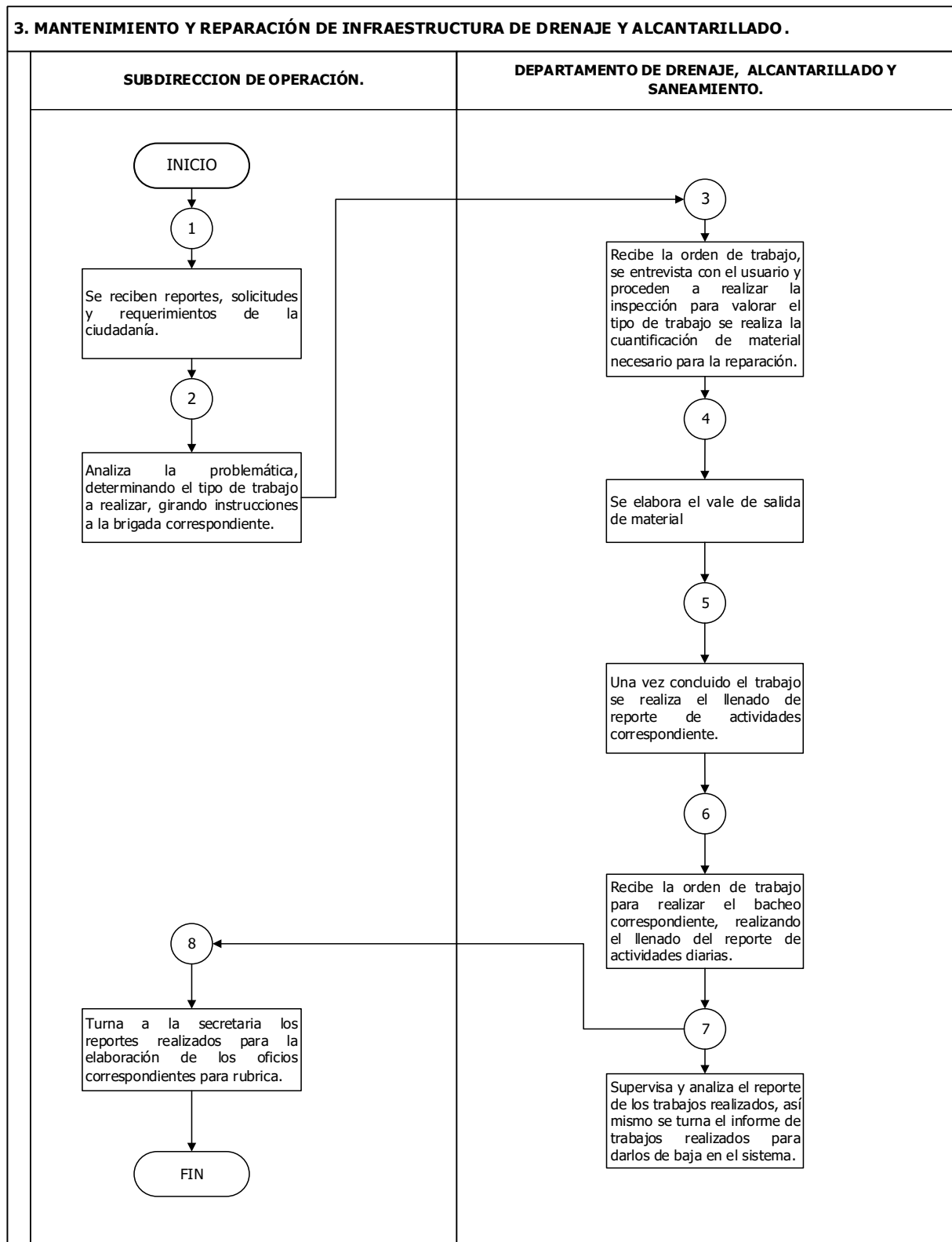
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Visto Bueno de Infraestructura de Drenaje.

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

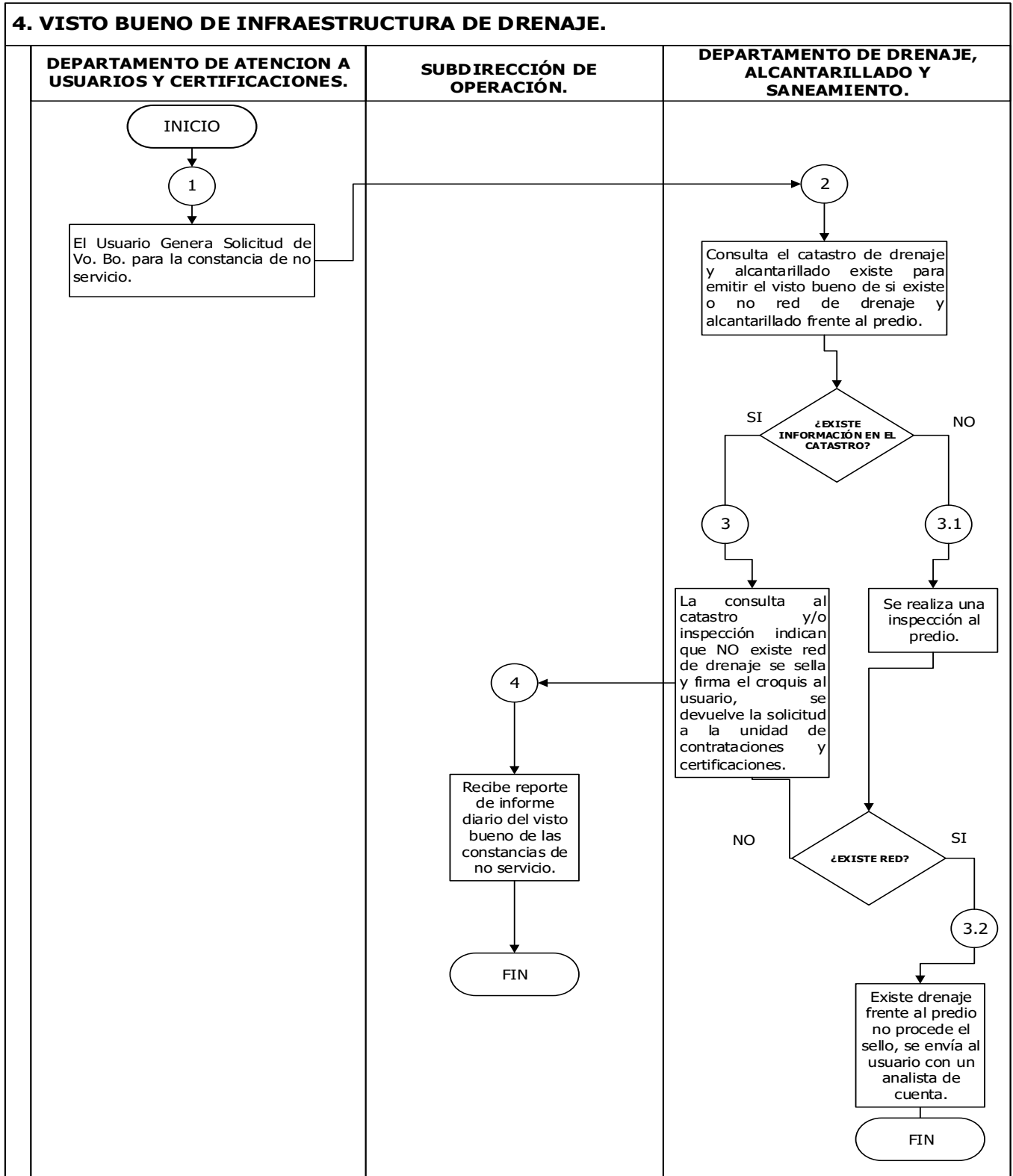
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Operación de Plantas de Tratamiento

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

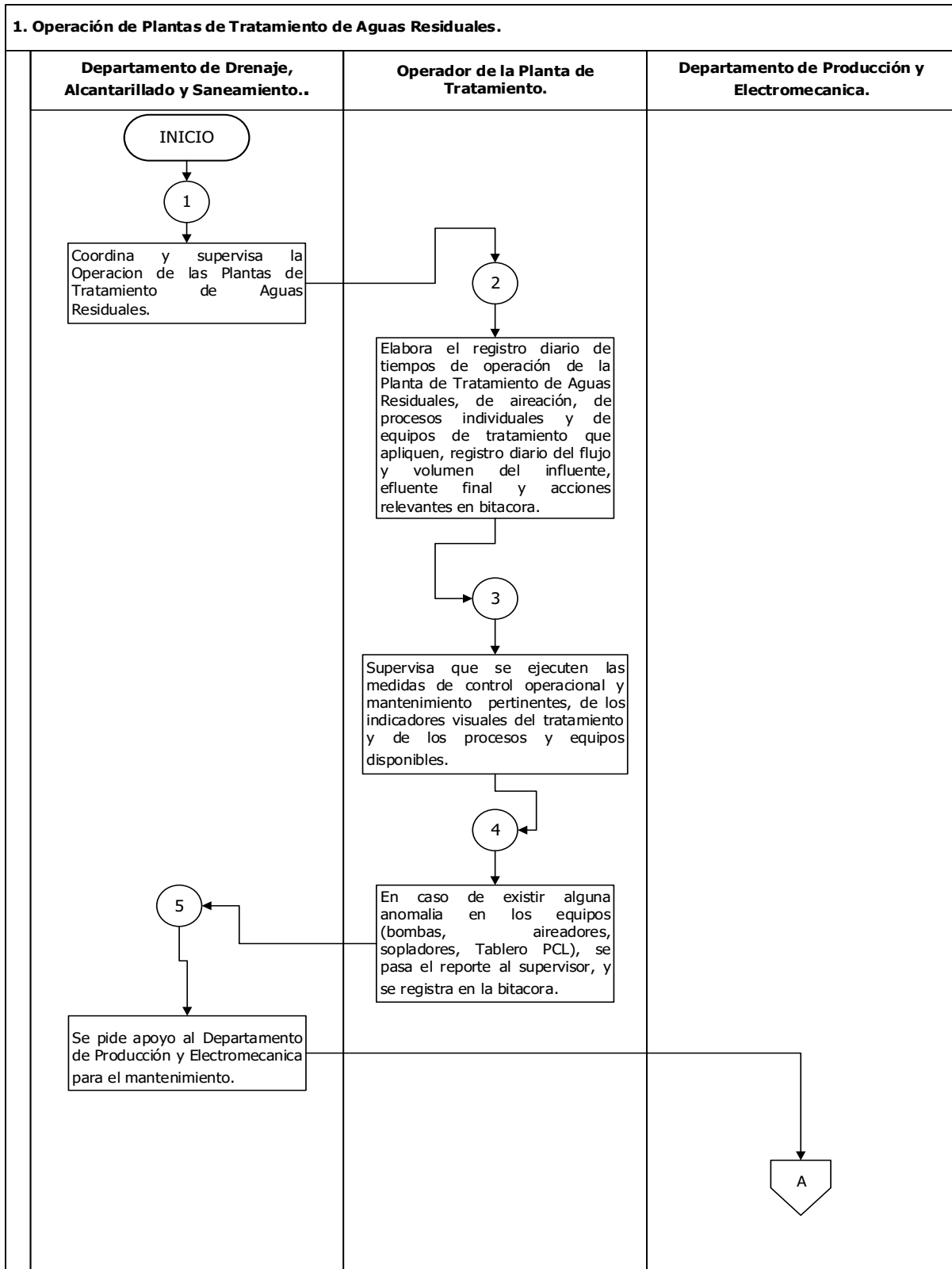
**Políticas Aplicables**

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

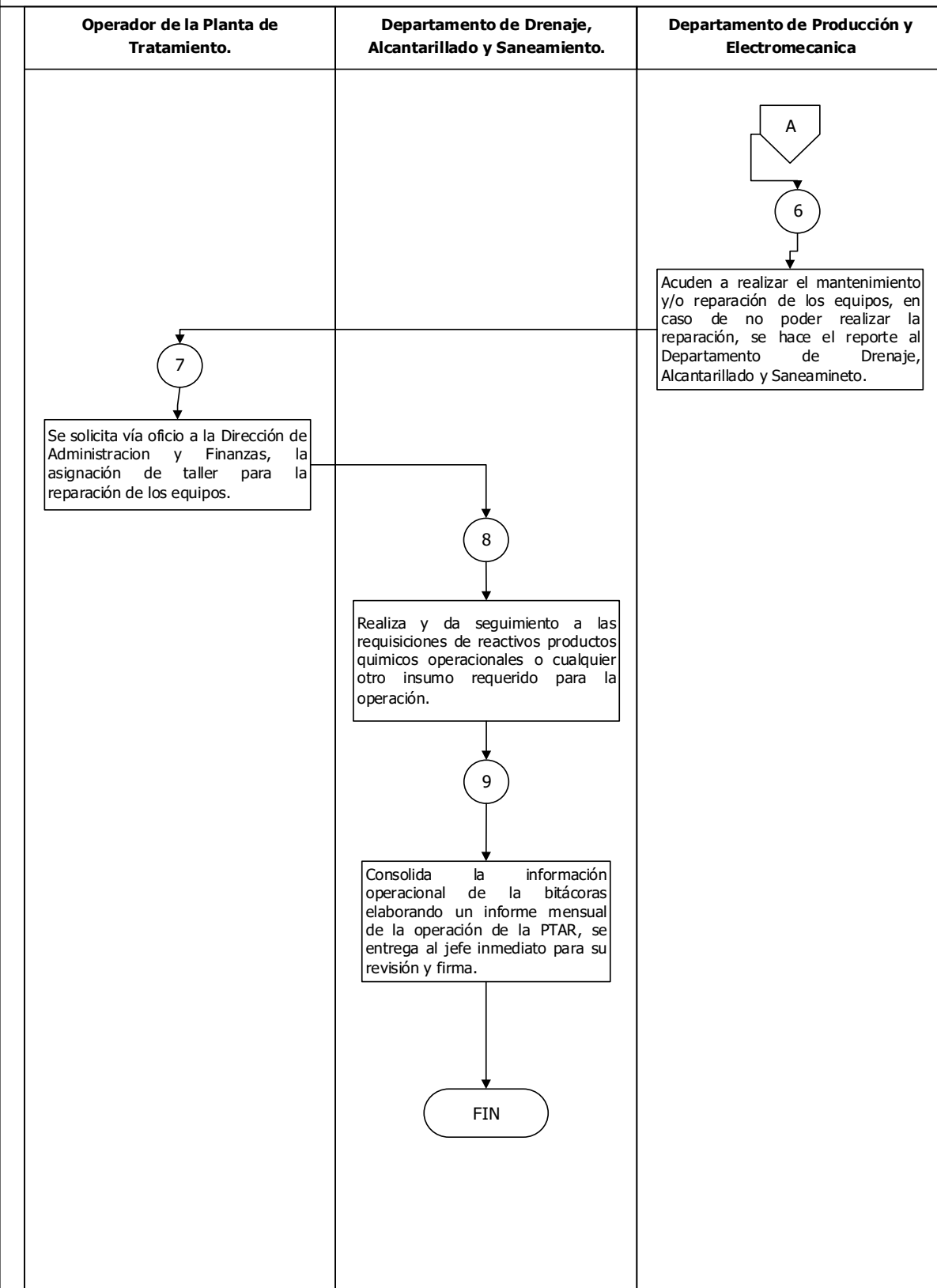
**Descriptivo.**

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

## Diagrama de flujo.



**1. Operación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.**



## **Departamento de Producción y Electromecánica.**

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

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

### **Políticas Aplicables**

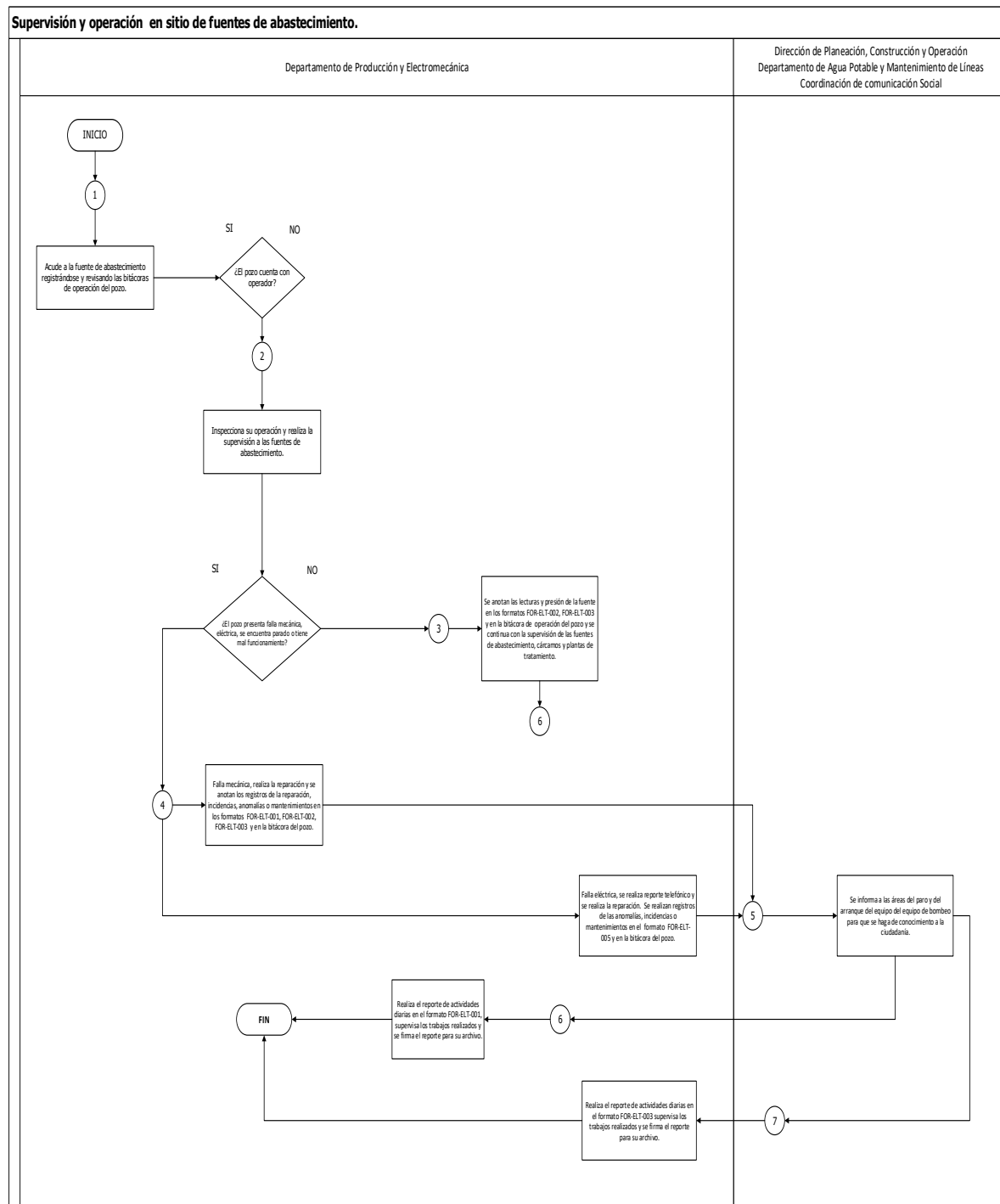
- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de los sistemas de bombeo.
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará las acciones de mantenimiento mecánico y eléctrico a las fuentes de abastecimiento,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



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

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

## Diagrama:



### Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-001	Reporte de actividades diarias por brigadas.
FOR-ELT-002	Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo.
FOR-ELT-003	Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo.

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

[illegible]

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

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLOUCA										Página 1 de 1			
REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO										Fecha de Elaboración	26/07/2019		
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN										Revisión N°	0		
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN										Fecha de Revisión	26/07/2019		
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA										Código	FOR-ELT-002		
DÍA	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: DEL 01 AL 15 DE ABRIL DE 2025

ELABORÓ \_\_\_\_\_ REVISÓ \_\_\_\_\_ Vo.Bo. \_\_\_\_\_

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_ JEFE DE DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_

USAR NUMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

488

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

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLOUCA										Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO										Fecha de Elaboración	26/07/2019
SUPERVISIÓN DE VOLANTA										Revisión N°	0
SUPERVISIÓN DE VOLANTA										Fecha de Revisión	26/07/2019
SUPERVISIÓN DE VOLANTA										Código	FOR-ELT-003
NOMBRE	UNIDAD	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (PSI)	GASTO (LPS)	LECTURA FINAL (PSI)	CLORO (litros suministrados)	LECTURAS DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES		
1		LA CRUCIA									
2		TOLUCA INTERIOR									
3		VALLE SAN CARLOS									
4		BOMBAS									
5		PARQUE MANANTIAL									
6		COLONIA GUAYABAL									
7		MANANTIAL									
8		MANANTIAL MANANTIAL									
9		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
10		ESTACION DE LA CRUCIA									
11		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
12		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
13		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
14		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
15		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
16		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
17		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
18		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
19		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
20		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
21		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
22		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
23		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
24		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
25		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
26		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
27		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
28		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
29		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
30		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
31		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
32		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
33		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
34		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
35		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
36		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
37		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
38		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
39		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
40		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
41		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
42		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
43		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
44		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
45		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
46		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
47		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
48		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
49		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
50		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
51		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
52		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
53		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
54		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
55		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
56		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
57		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
58		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
59		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
60		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
61		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
62		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
63		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
64		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
65		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
66		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
67		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
68		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
69		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
70		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
71		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
72		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
73		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
74		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
75		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
76		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
77		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
78		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
79		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
80		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
81		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
82		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
83		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
84		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
85		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
86		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
87		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
88		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
89		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
90		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
91		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
92		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
93		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
94		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
95		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
96		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
97		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
98		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
99		MANANTIAL DE LA CRUCIA									
100		MANANTIAL DE LA CRUCIA									

NOTA: FAVOR DE USAR NUMEROS LEGIBLES Y CLASOS REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS

REVISÓ \_\_\_\_\_ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

**Nombre del Procedimiento:** Cloración de agua.

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

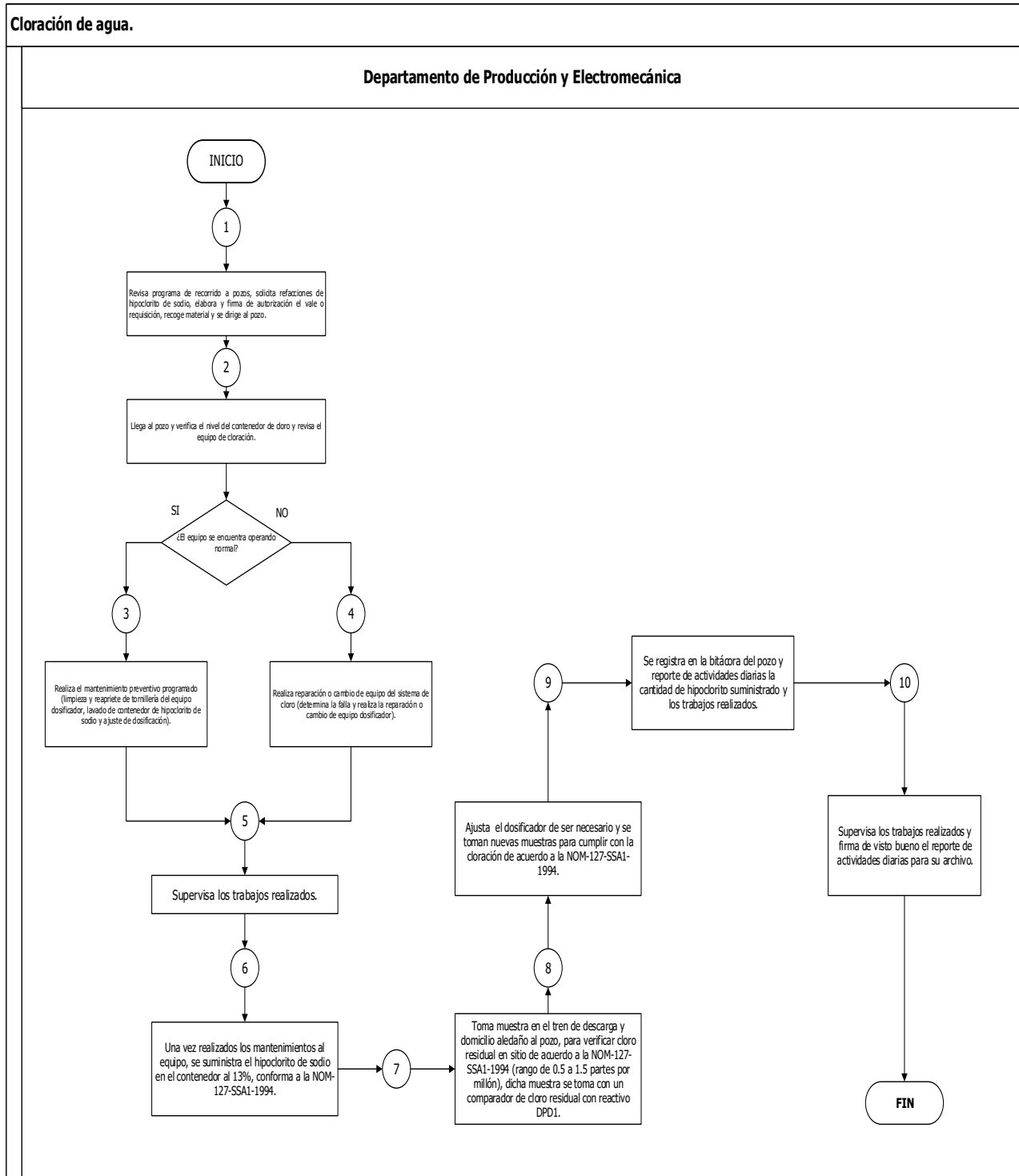
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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


## Diagrama de flujo.





## Formatos y registros autorizados.

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

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

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECAÁNICA

BRIGADA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD: \_\_\_\_\_

[illegible]

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

RESPONSABLE  
DE BRIGADA

**SUPERVISOR  
JEFE DE AREA**

**L. EN C.E. FÉLIX CAMACHO TORRES**  
JEFE DE DEPARTAMENTO  
DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMEQUÍCA

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

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

### **Políticas Aplicables**

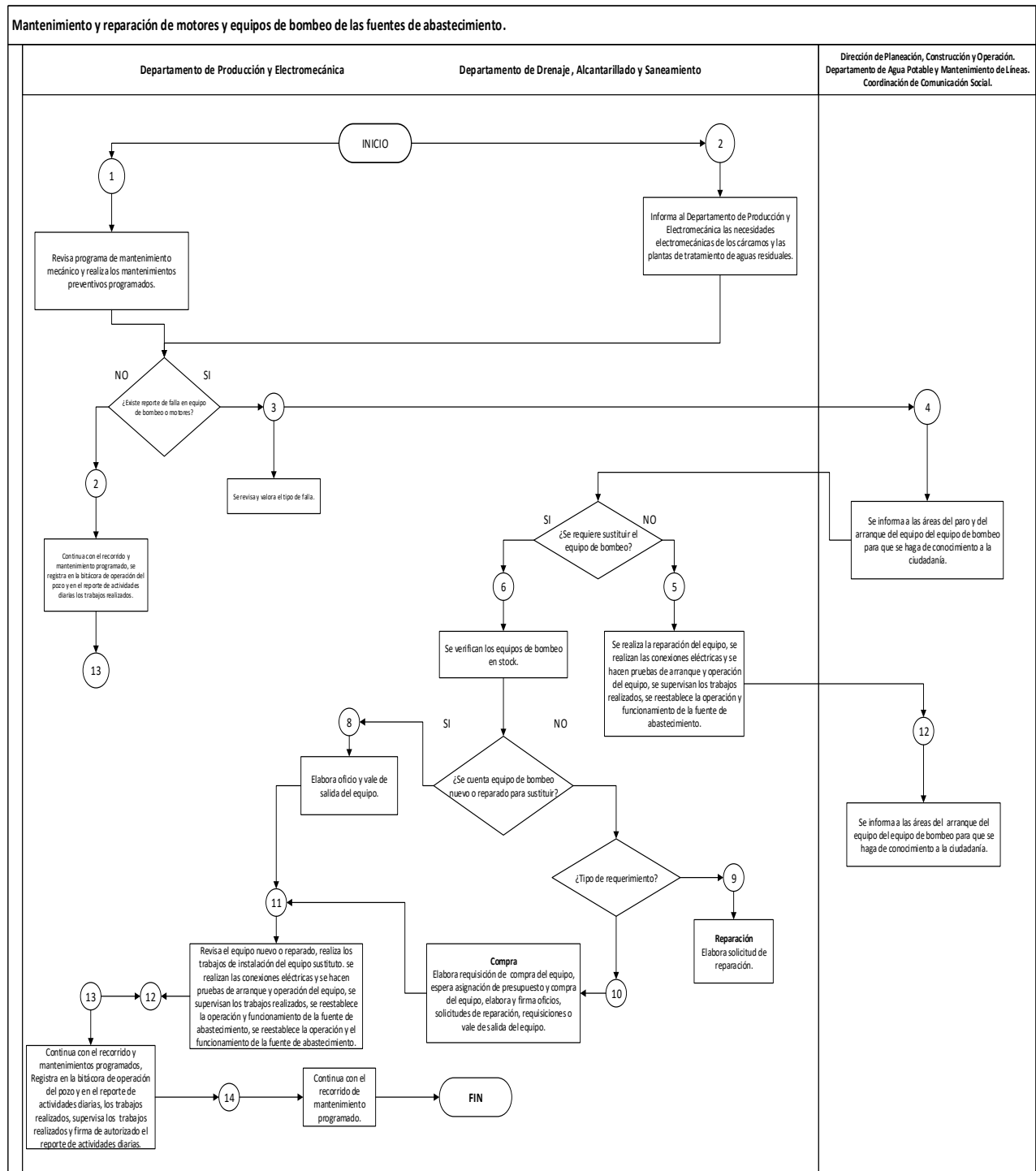
- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima del equipamiento electromecánico que administra y opera el Organismo.
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará las acciones de mantenimientos preventivos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



## Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



### Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-001	Reporte de actividades diarias por brigadas.
FOR-ELT-002	Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo.
FOR-ELT-003	Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo.

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

[illegible]

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

**ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLOCA**

**REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-002

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

1. NOMBRE DEL POZO: \_\_\_\_\_ 2. HORARIO DE OPERACIÓN (POZO): \_\_\_\_\_

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

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ REVISÓ: \_\_\_\_\_ Vo.Bo. \_\_\_\_\_

OPERADOR: \_\_\_\_\_ RECIBE EN OFICINA: \_\_\_\_\_ JEFE DE DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_

USAR NUMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

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

496

**ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLOCA**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA FINAL (MP)	CLORO (mg/L)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CACHA							
2	TOLUCA CENTRO							
3	VALLE DEL CAMO							
4	PANORAMA							
5	PARQUE WINDOVAL							
6	COLONIA GUANAJUATO							
7	INDUSTRIAL							
8	PARQUE WINDOVAL							
9	INDUSTRIAL							
10	INDUSTRIAL							
11	INDUSTRIAL							
12	INDUSTRIAL							
13	INDUSTRIAL							
14	INDUSTRIAL							
15	INDUSTRIAL							
16	INDUSTRIAL							
17	INDUSTRIAL							
18	INDUSTRIAL							
19	INDUSTRIAL							
20	INDUSTRIAL							
21	INDUSTRIAL							
22	INDUSTRIAL							
23	INDUSTRIAL							
24	INDUSTRIAL							
25	INDUSTRIAL							
26	INDUSTRIAL							
27	INDUSTRIAL							
28	INDUSTRIAL							
29	INDUSTRIAL							
30	INDUSTRIAL							
31	INDUSTRIAL							
32	INDUSTRIAL							
33	INDUSTRIAL							
34	INDUSTRIAL							
35	INDUSTRIAL							
36	INDUSTRIAL							
37	INDUSTRIAL							
38	INDUSTRIAL							
39	INDUSTRIAL							
40	INDUSTRIAL							
41	INDUSTRIAL							
42	INDUSTRIAL							
43	INDUSTRIAL							
44	INDUSTRIAL							
45	INDUSTRIAL							
46	INDUSTRIAL							
47	INDUSTRIAL							
48	INDUSTRIAL							
49	INDUSTRIAL							
50	INDUSTRIAL							
51	INDUSTRIAL							
52	INDUSTRIAL							
53	INDUSTRIAL							
54	INDUSTRIAL							
55	INDUSTRIAL							
56	INDUSTRIAL							
57	INDUSTRIAL							
58	INDUSTRIAL							
59	INDUSTRIAL							
60	INDUSTRIAL							
61	INDUSTRIAL							
62	INDUSTRIAL							
63	INDUSTRIAL							
64	INDUSTRIAL							
65	INDUSTRIAL							
66	INDUSTRIAL							
67	INDUSTRIAL							
68	INDUSTRIAL							
69	INDUSTRIAL							
70	INDUSTRIAL							
71	INDUSTRIAL							
72	INDUSTRIAL							
73	INDUSTRIAL							
74	INDUSTRIAL							
75	INDUSTRIAL							
76	INDUSTRIAL							
77	INDUSTRIAL							
78	INDUSTRIAL							
79	INDUSTRIAL							
80	INDUSTRIAL							
81	INDUSTRIAL							
82	INDUSTRIAL							
83	INDUSTRIAL							
84	INDUSTRIAL							
85	INDUSTRIAL							
86	INDUSTRIAL							
87	INDUSTRIAL							
88	INDUSTRIAL							
89	INDUSTRIAL							
90	INDUSTRIAL							
91	INDUSTRIAL							
92	INDUSTRIAL							
93	INDUSTRIAL							
94	INDUSTRIAL							
95	INDUSTRIAL							
96	INDUSTRIAL							
97	INDUSTRIAL							
98	INDUSTRIAL							
99	INDUSTRIAL							
100	INDUSTRIAL							

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

REVISÓ: \_\_\_\_\_ JEFE DE DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

**ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLOCA**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA FINAL (MP)	CLORO (mg/L)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CACHA							
2	TOLUCA CENTRO							
3	VALLE DEL CAMO							
4	PANORAMA							
5	PARQUE WINDOVAL							
6	COLONIA GUANAJUATO							
7	INDUSTRIAL							
8	PARQUE WINDOVAL							
9	INDUSTRIAL							
10	INDUSTRIAL							
11	INDUSTRIAL							
12	INDUSTRIAL							
13	INDUSTRIAL							
14	INDUSTRIAL							
15	INDUSTRIAL							
16	INDUSTRIAL							
17	INDUSTRIAL							
18	INDUSTRIAL							
19	INDUSTRIAL							
20	INDUSTRIAL							
21	INDUSTRIAL							
22	INDUSTRIAL							
23	INDUSTRIAL							
24	INDUSTRIAL							
25	INDUSTRIAL							
26	INDUSTRIAL							
27	INDUSTRIAL							
28	INDUSTRIAL							
29	INDUSTRIAL							
30	INDUSTRIAL							
31	INDUSTRIAL							
32	INDUSTRIAL							
33	INDUSTRIAL							
34	INDUSTRIAL							
35	INDUSTRIAL							
36	INDUSTRIAL							
37	INDUSTRIAL							
38	INDUSTRIAL							
39	INDUSTRIAL							
40	INDUSTRIAL							
41	INDUSTRIAL							
42	INDUSTRIAL							
43	INDUSTRIAL							
44	INDUSTRIAL							
45	INDUSTRIAL							
46	INDUSTRIAL							
47	INDUSTRIAL							
48	INDUSTRIAL							
49	INDUSTRIAL							
50	INDUSTRIAL							
51	INDUSTRIAL							
52	INDUSTRIAL							
53	INDUSTRIAL							
54	INDUSTRIAL							
55	INDUSTRIAL							
56	INDUSTRIAL							
57	INDUSTRIAL							
58	INDUSTRIAL							
59	INDUSTRIAL							
60	INDUSTRIAL							
61	INDUSTRIAL							
62	INDUSTRIAL							
63	INDUSTRIAL							
64	INDUSTRIAL							
65	INDUSTRIAL							
66	INDUSTRIAL							
67	INDUSTRIAL							
68	INDUSTRIAL							
69	INDUSTRIAL							
70	INDUSTRIAL							
71	INDUSTRIAL							
72	INDUSTRIAL							
73	INDUSTRIAL							
74	INDUSTRIAL							
75	INDUSTRIAL							
76	INDUSTRIAL							
77	INDUSTRIAL							
78	INDUSTRIAL							
79	INDUSTRIAL							
80	INDUSTRIAL							
81	INDUSTRIAL							
82	INDUSTRIAL							
83	INDUSTRIAL							
84	INDUSTRIAL							
85	INDUSTRIAL							
86	INDUSTRIAL							
87	INDUSTRIAL							
88	INDUSTRIAL							
89	INDUSTRIAL							
90	INDUSTRIAL							
91	INDUSTRIAL							
92	INDUSTRIAL							
93	INDUSTRIAL							
94	INDUSTRIAL							
95	INDUSTRIAL							
96	INDUSTRIAL							
97	INDUSTRIAL							
98	INDUSTRIAL							
99	INDUSTRIAL							
100	INDUSTRIAL							

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

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

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

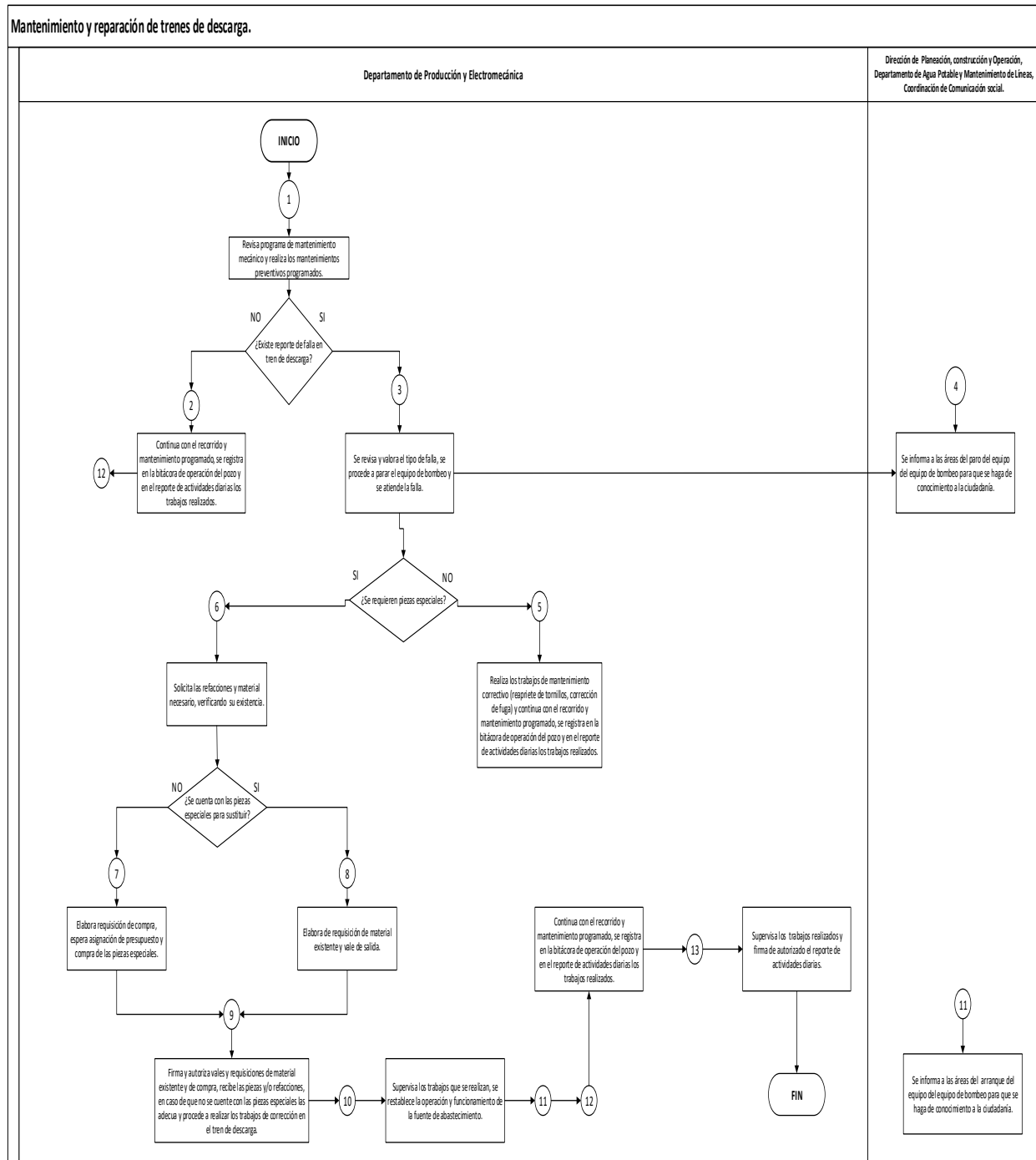
### **Políticas Aplicables**

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

## Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.





### Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-001	Reporte de actividades diarias por brigadas.
FOR-ELT-002	Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo.
FOR-ELT-003	Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo.

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

[illegible]



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

**ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

**REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-002

DIA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	COLOR %	COLOR (ppm)	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: DEL 01 AL 15 DE ABRIL DE 2025

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ REVISÓ: \_\_\_\_\_ Vo.Bo. \_\_\_\_\_

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA: \_\_\_\_\_ JEFE DE DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

USAR NÚMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

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

**ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA FINAL (M³)	COLOR (ppm)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	TITICACAY							
3	VALLE DE SAN CARLOS							
4	BOMBAS							
5	PANQUE MANUEL							
6	ESTACION GUANAJUATO							
7	MANANTIAL							
8	MANANTIAL							
9	MANANTIAL							
10	MANANTIAL							
11	MANANTIAL							
12	MANANTIAL							
13	MANANTIAL							
14	MANANTIAL							
15	MANANTIAL							
16	MANANTIAL							
17	MANANTIAL							
18	MANANTIAL							
19	MANANTIAL							
20	MANANTIAL							
21	MANANTIAL							
22	MANANTIAL							
23	MANANTIAL							
24	MANANTIAL							
25	MANANTIAL							
26	MANANTIAL							
27	MANANTIAL							
28	MANANTIAL							
29	MANANTIAL							
30	MANANTIAL							
31	MANANTIAL							
32	MANANTIAL							
33	MANANTIAL							
34	MANANTIAL							
35	MANANTIAL							
36	MANANTIAL							
37	MANANTIAL							
38	MANANTIAL							
39	MANANTIAL							
40	MANANTIAL							
41	MANANTIAL							
42	MANANTIAL							
43	MANANTIAL							
44	MANANTIAL							
45	MANANTIAL							
46	MANANTIAL							
47	MANANTIAL							
48	MANANTIAL							
49	MANANTIAL							
50	MANANTIAL							
51	MANANTIAL							
52	MANANTIAL							
53	MANANTIAL							
54	MANANTIAL							
55	MANANTIAL							
56	MANANTIAL							
57	MANANTIAL							
58	MANANTIAL							
59	MANANTIAL							
60	MANANTIAL							
61	MANANTIAL							
62	MANANTIAL							
63	MANANTIAL							
64	MANANTIAL							
65	MANANTIAL							
66	MANANTIAL							
67	MANANTIAL							
68	MANANTIAL							
69	MANANTIAL							
70	MANANTIAL							
71	MANANTIAL							
72	MANANTIAL							
73	MANANTIAL							
74	MANANTIAL							
75	MANANTIAL							
76	MANANTIAL							
77	MANANTIAL							
78	MANANTIAL							
79	MANANTIAL							
80	MANANTIAL							
81	MANANTIAL							
82	MANANTIAL							
83	MANANTIAL							
84	MANANTIAL							
85	MANANTIAL							
86	MANANTIAL							
87	MANANTIAL							
88	MANANTIAL							
89	MANANTIAL							
90	MANANTIAL							
91	MANANTIAL							
92	MANANTIAL							
93	MANANTIAL							
94	MANANTIAL							
95	MANANTIAL							
96	MANANTIAL							
97	MANANTIAL							
98	MANANTIAL							
99	MANANTIAL							
100	MANANTIAL							

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

REVISÓ: \_\_\_\_\_ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

**ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

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

Página 1 de 1

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión N°: 0  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA FINAL (M³)	COLOR (ppm)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	TITICACAY							
3	VALLE DE SAN CARLOS							
4	BOMBAS							
5	PANQUE MANUEL							
6	ESTACION GUANAJUATO							
7	MANANTIAL							
8	MANANTIAL							
9	MANANTIAL							
10	MANANTIAL							
11	MANANTIAL							
12	MANANTIAL							
13	MANANTIAL							
14	MANANTIAL							
15	MANANTIAL							
16	MANANTIAL							
17	MANANTIAL							
18	MANANTIAL							
19	MANANTIAL							
20	MANANTIAL							
21	MANANTIAL							
22	MANANTIAL							
23	MANANTIAL							
24	MANANTIAL							
25	MANANTIAL							
26	MANANTIAL							
27	MANANTIAL							
28	MANANTIAL							
29	MANANTIAL							
30	MANANTIAL							
31	MANANTIAL							
32	MANANTIAL							
33	MANANTIAL							
34	MANANTIAL							
35	MANANTIAL							
36	MANANTIAL							
37	MANANTIAL							
38	MANANTIAL							
39	MANANTIAL							
40	MANANTIAL							
41	MANANTIAL							
42	MANANTIAL							
43	MANANTIAL							
44	MANANTIAL							
45	MANANTIAL							
46	MANANTIAL							
47	MANANTIAL							
48	MANANTIAL							
49	MANANTIAL							
50	MANANTIAL							
51	MANANTIAL							
52	MANANTIAL							
53	MANANTIAL							
54	MANANTIAL							
55	MANANTIAL							
56	MANANTIAL							
57	MANANTIAL							
58	MANANTIAL							
59	MANANTIAL							
60	MANANTIAL							
61	MANANTIAL							
62	MANANTIAL							
63	MANANTIAL							
64	MANANTIAL							
65	MANANTIAL							
66	MANANTIAL							
67	MANANTIAL							
68	MANANTIAL							
69	MANANTIAL							
70	MANANTIAL							
71	MANANTIAL							
72	MANANTIAL							
73	MANANTIAL							
74	MANANTIAL							
75	MANANTIAL							
76	MANANTIAL							
77	MANANTIAL							
78	MANANTIAL							
79	MANANTIAL							
80	MANANTIAL							
81	MANANTIAL							
82	MANANTIAL							
83	MANANTIAL							
84	MANANTIAL							
85	MANANTIAL							
86	MANANTIAL							
87	MANANTIAL							
88	MANANTIAL							
89	MANANTIAL							
90	MANANTIAL							
91	MANANTIAL							
92	MANANTIAL							
93	MANANTIAL							
94	MANANTIAL							
95	MANANTIAL							
96	MANANTIAL							
97	MANANTIAL							
98	MANANTIAL							
99	MANANTIAL							
100	MANANTIAL							

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

REVISÓ: \_\_\_\_\_ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

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

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

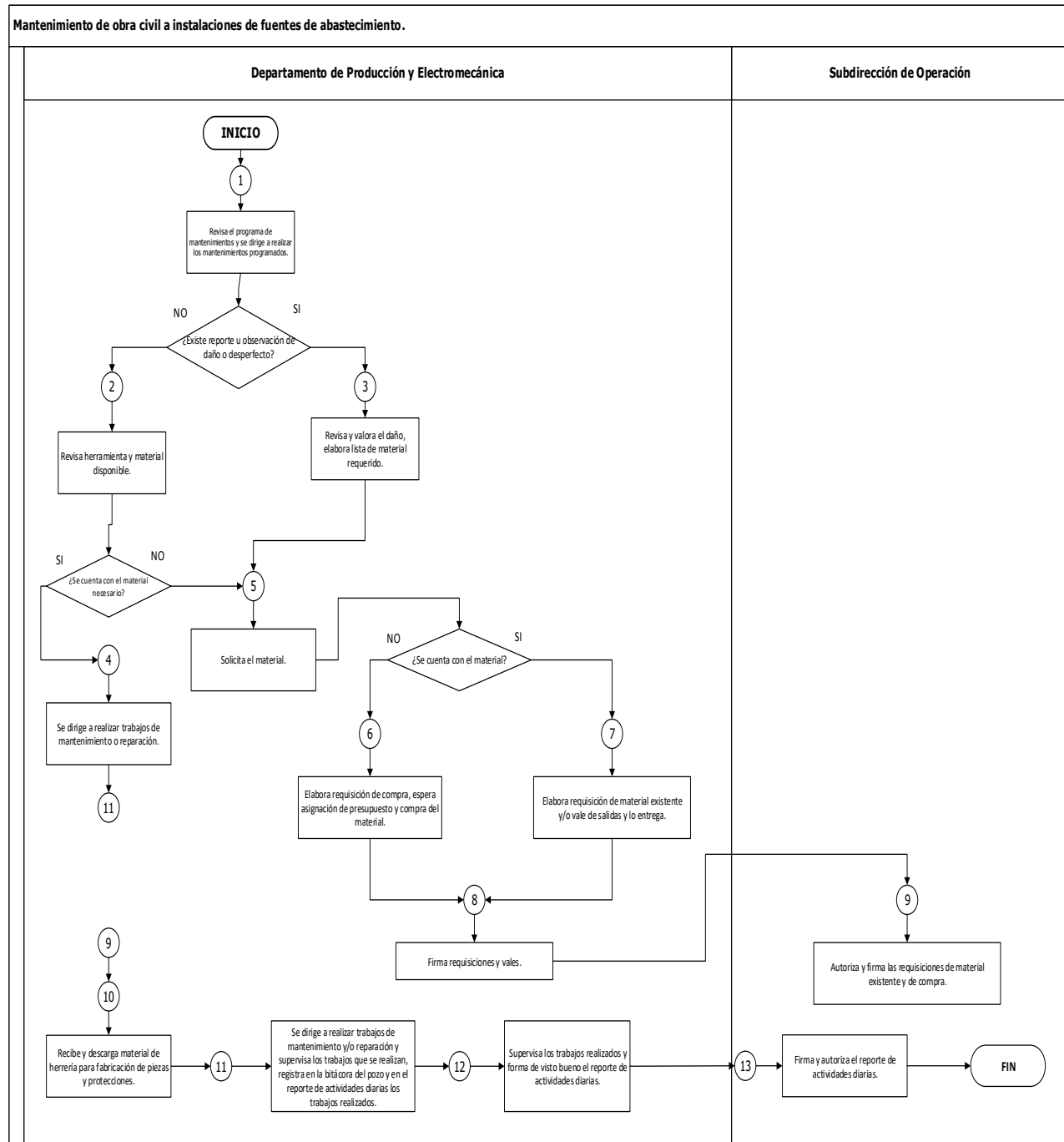
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



## Formatos y registros autorizados.

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

[illegible]

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

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

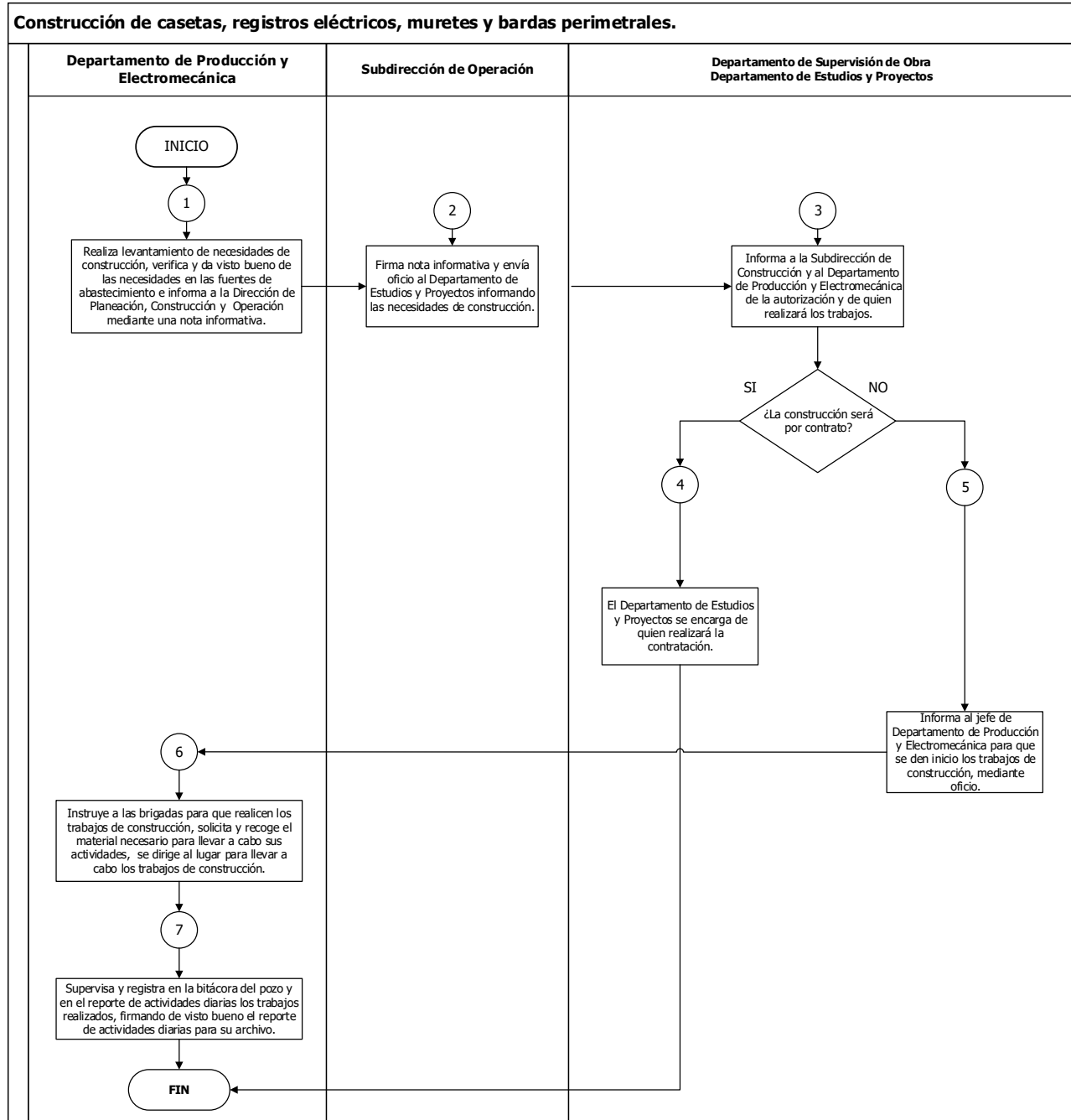
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



## Formatos y registros autorizados.

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

[illegible]



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

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

### **Políticas Aplicables**

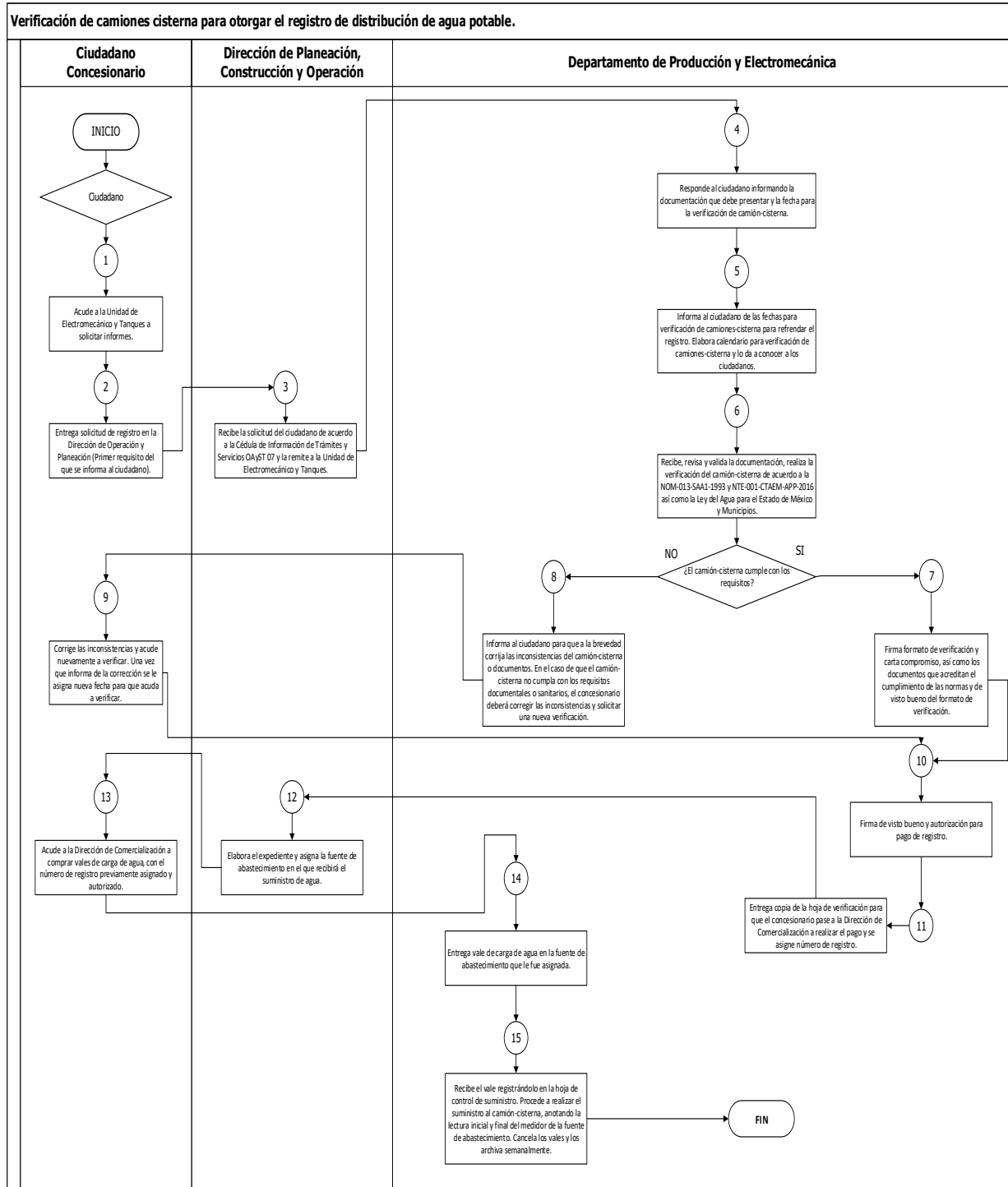
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará el control, supervisión y propondrá la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de los departamentos administrativos que se requieran para la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



## Descriptivo.


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

## Diagrama de flujo.



## Formatos y registros autorizados.

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

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		Pag 1 de 1	
	FORMATO DE VERIFICACIÓN PARA PAGO DE REGISTRO DE CAMIÓN-CISTERNA PARA SUMINISTRO DE AGUA		Fecha de Elaboración	26/07/2019
			Revisión N°	000
			Fecha de Revisión	26/07/2019
		Código	FOR-ELT-004	

Fecha : \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Nombre y Firma del Verificador

Nombre y Firma del Concesionario.

C. Armando Canales Cruz.

**Nombre del Procedimiento:** Análisis de agua.

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

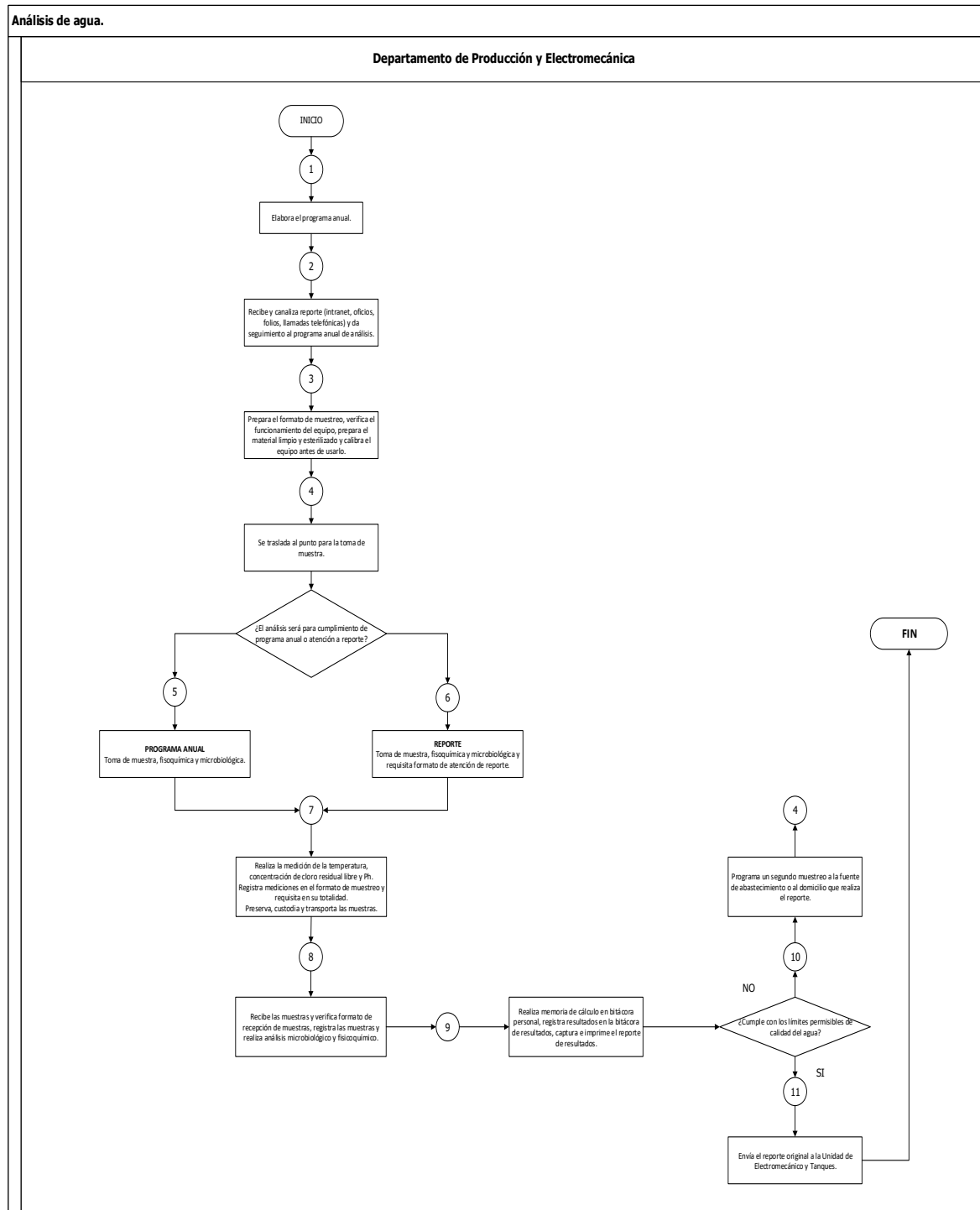
### **Políticas Aplicables**

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

**Descriptivo.**

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

## Diagrama de flujo.



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

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

### **POLÍTICAS APLICABLES**

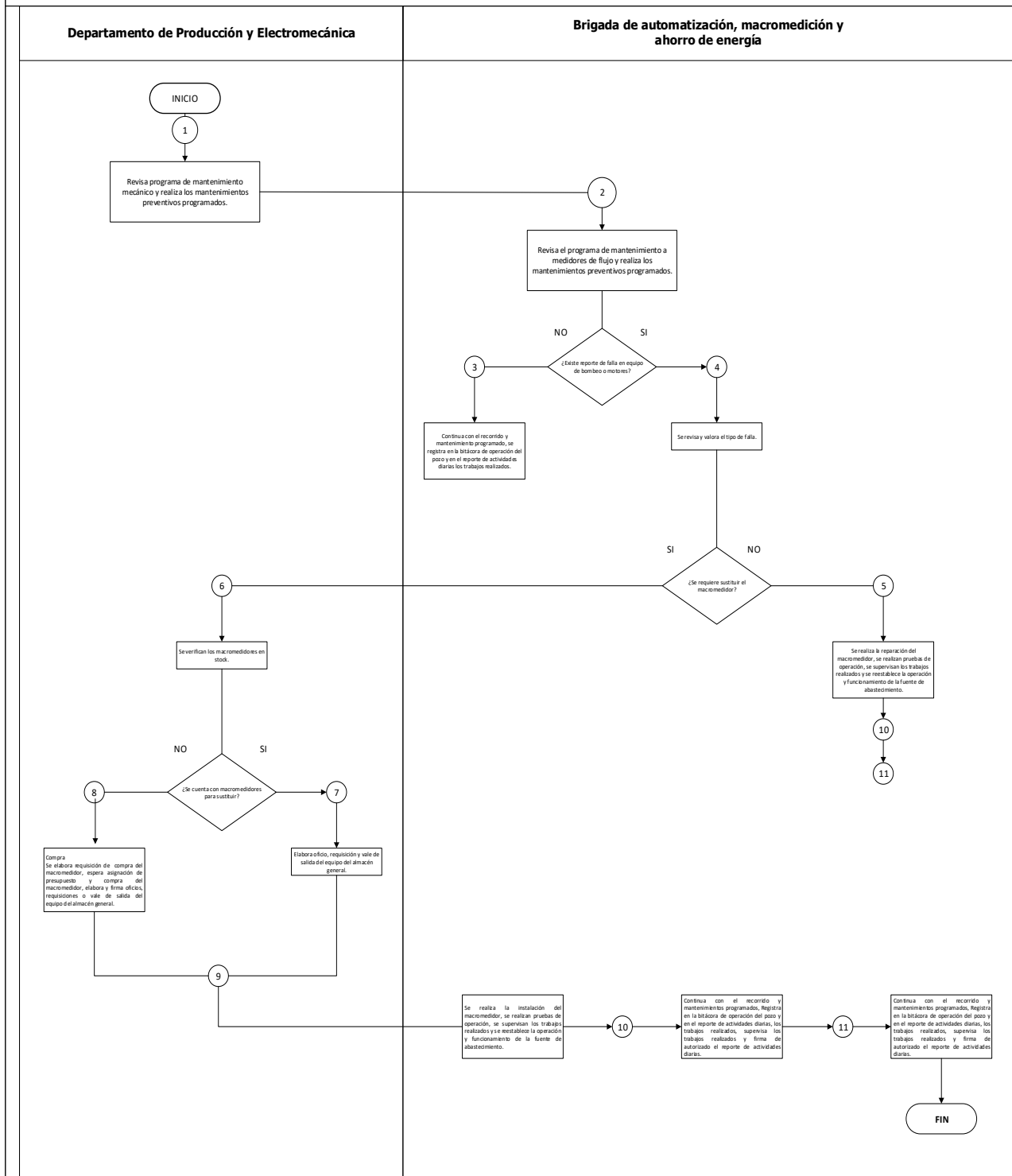
- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.

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

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



**Mantenimiento e instalación de macromedidores de agua potable**



### Formatos y registros autorizados.

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

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

[illegible]

**Nombre del procedimiento:** *Mantenimiento de instalaciones eléctricas.*

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

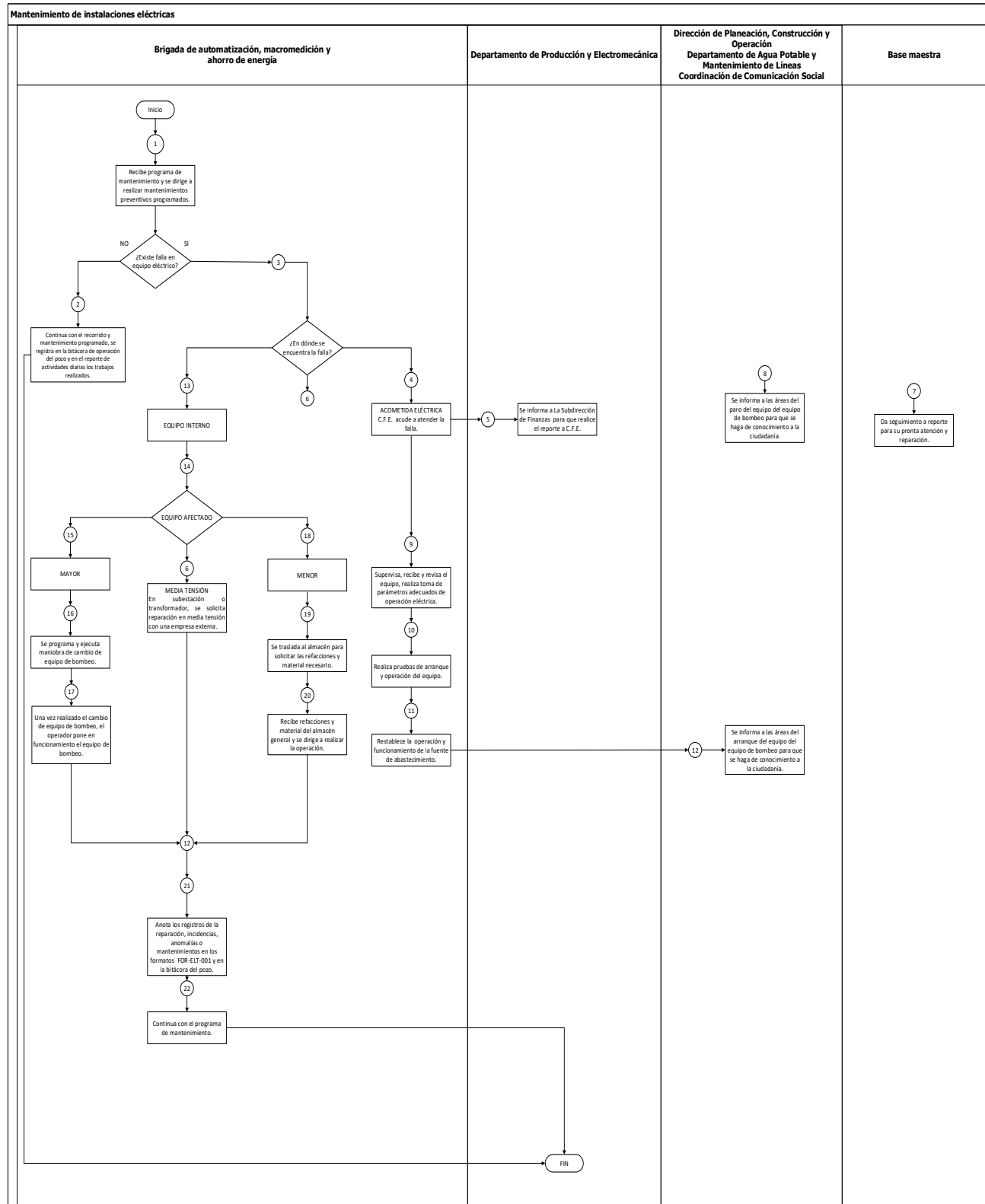
### **POLÍTICAS APLICABLES**

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

## Mantenimiento de instalaciones eléctricas. Descriptivo.

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


### Diagrama de flujo.



### Formatos y registros autorizados.

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

## 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
	<b>REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA</b>	Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		Código	FOR-ELT-001

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECAÁNICA

BRIGADA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD: \_\_\_\_\_

[illegible]

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE  
DE BRIGADA

**SUPERVISOR  
JEFE DE AREA**

**L. EN C.E. FÉLIX CAMACHO TORRES**  
JEFE DE DEPARTAMENTO  
DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECAÁNICA

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

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

### **POLÍTICAS APLICABLES**

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



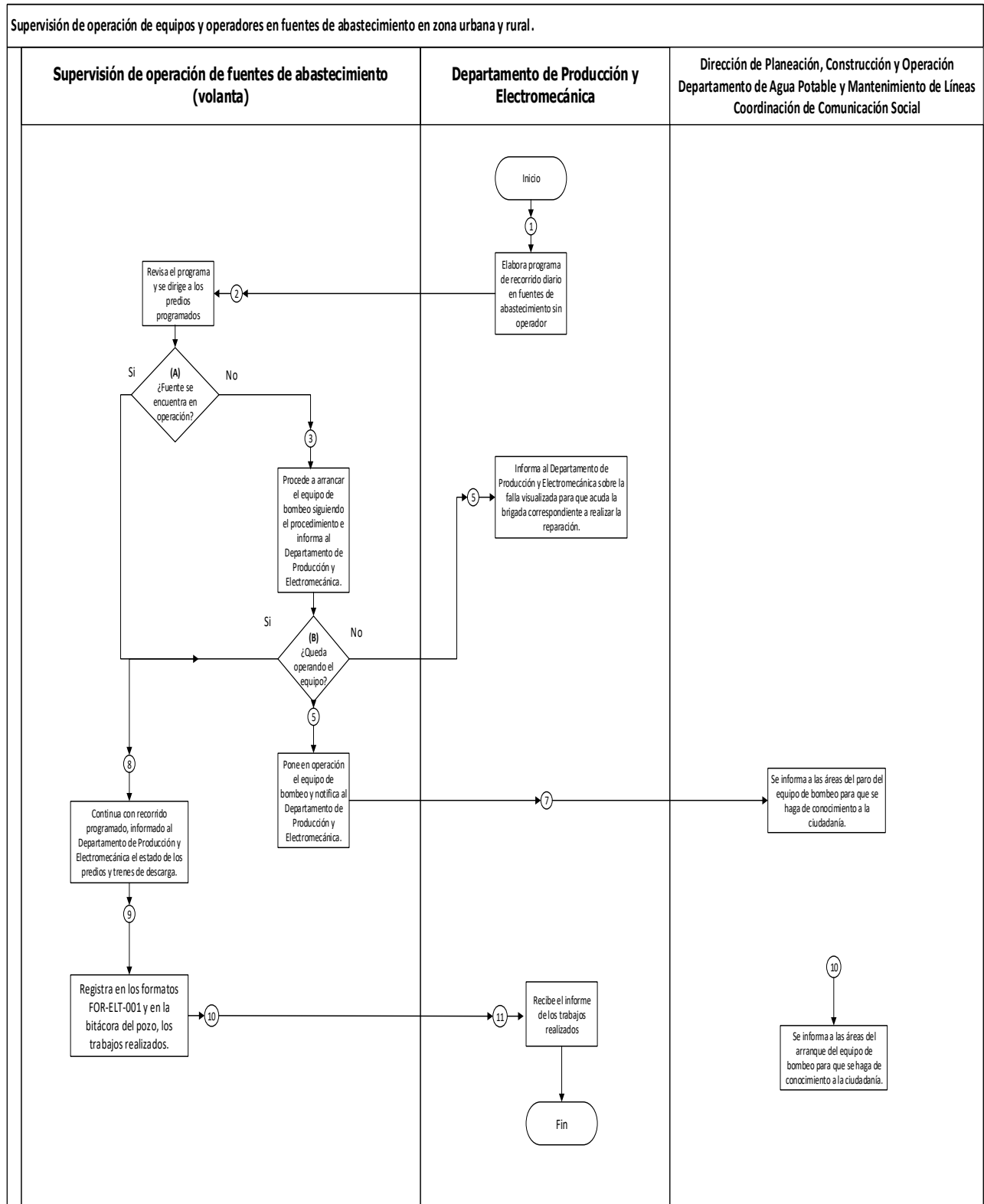
## Mantenimiento de instalaciones eléctricas. Descriptivo.

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

524



## Diagrama de flujo.



# Formatos y registros autorizados.

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

**ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

**REPORT DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO**  
SUPERVISIÓN DE VOLANTA

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión: 000  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE DEL PUNTO	HORA	PRESIÓN (PSI)	GASTO (L/S)	LECTURA FINAL (PSI)	CUERPO	LECTURA DE MEDIDOR (PSI)	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	TOLUCA METEPEC							
3	VALLE DE LA CRUZ							
4	BOHIO							
5	PARQUE MANCIPAL							
6	TOLUCA GUADALUPE							
7	MAQUINIA							
8	PARQUE MANCIPAL							
9	MOCTERNA DE LA CRUZ							
10	DE LA MANA DE LA CRUZ							
11	DEPARTAMENTO TECNICO							
12	PRADO ELGAR							
13	JUAN RODRIGUEZ							
14	BOHIO							
15	BOHIO							
16	SANCTI SPIRITUS							
17	TERMINAL TOLUCA 1							
18	TERMINAL TOLUCA 2							
19	TERMINAL TOLUCA 3							
20	TERMINAL TOLUCA 4							
21	TERMINAL TOLUCA 5							
22	TERMINAL TOLUCA 6							
23	TERMINAL TOLUCA 7							
24	TERMINAL TOLUCA 8							
25	TERMINAL TOLUCA 9							
26	TERMINAL TOLUCA 10							
27	TERMINAL TOLUCA 11							
28	TERMINAL TOLUCA 12							
29	TERMINAL TOLUCA 13							
30	TERMINAL TOLUCA 14							
31	TERMINAL TOLUCA 15							
32	TERMINAL TOLUCA 16							
33	TERMINAL TOLUCA 17							
34	TERMINAL TOLUCA 18							
35	TERMINAL TOLUCA 19							
36	TERMINAL TOLUCA 20							
37	TERMINAL TOLUCA 21							
38	TERMINAL TOLUCA 22							
39	TERMINAL TOLUCA 23							
40	TERMINAL TOLUCA 24							
41	TERMINAL TOLUCA 25							
42	TERMINAL TOLUCA 26							
43	TERMINAL TOLUCA 27							
44	TERMINAL TOLUCA 28							
45	TERMINAL TOLUCA 29							
46	TERMINAL TOLUCA 30							
47	TERMINAL TOLUCA 31							
48	TERMINAL TOLUCA 32							
49	TERMINAL TOLUCA 33							
50	TERMINAL TOLUCA 34							
51	TERMINAL TOLUCA 35							
52	TERMINAL TOLUCA 36							
53	TERMINAL TOLUCA 37							
54	TERMINAL TOLUCA 38							
55	TERMINAL TOLUCA 39							
56	TERMINAL TOLUCA 40							
57	TERMINAL TOLUCA 41							
58	TERMINAL TOLUCA 42							
59	TERMINAL TOLUCA 43							
60	TERMINAL TOLUCA 44							
61	TERMINAL TOLUCA 45							
62	TERMINAL TOLUCA 46							
63	TERMINAL TOLUCA 47							
64	TERMINAL TOLUCA 48							
65	TERMINAL TOLUCA 49							
66	TERMINAL TOLUCA 50							
67	TERMINAL TOLUCA 51							
68	TERMINAL TOLUCA 52							
69	TERMINAL TOLUCA 53							
70	TERMINAL TOLUCA 54							
71	TERMINAL TOLUCA 55							
72	TERMINAL TOLUCA 56							
73	TERMINAL TOLUCA 57							
74	TERMINAL TOLUCA 58							
75	TERMINAL TOLUCA 59							
76	TERMINAL TOLUCA 60							
77	TERMINAL TOLUCA 61							
78	TERMINAL TOLUCA 62							
79	TERMINAL TOLUCA 63							
80	TERMINAL TOLUCA 64							
81	TERMINAL TOLUCA 65							
82	TERMINAL TOLUCA 66							
83	TERMINAL TOLUCA 67							
84	TERMINAL TOLUCA 68							
85	TERMINAL TOLUCA 69							
86	TERMINAL TOLUCA 70							
87	TERMINAL TOLUCA 71							
88	TERMINAL TOLUCA 72							
89	TERMINAL TOLUCA 73							
90	TERMINAL TOLUCA 74							
91	TERMINAL TOLUCA 75							
92	TERMINAL TOLUCA 76							
93	TERMINAL TOLUCA 77							
94	TERMINAL TOLUCA 78							
95	TERMINAL TOLUCA 79							
96	TERMINAL TOLUCA 80							
97	TERMINAL TOLUCA 81							
98	TERMINAL TOLUCA 82							
99	TERMINAL TOLUCA 83							
100	TERMINAL TOLUCA 84							
101	TERMINAL TOLUCA 85							
102	TERMINAL TOLUCA 86							
103	TERMINAL TOLUCA 87							
104	TERMINAL TOLUCA 88							
105	TERMINAL TOLUCA 89							
106	TERMINAL TOLUCA 90							
107	TERMINAL TOLUCA 91							
108	TERMINAL TOLUCA 92							
109	TERMINAL TOLUCA 93							
110	TERMINAL TOLUCA 94							
111	TERMINAL TOLUCA 95							
112	TERMINAL TOLUCA 96							
113	TERMINAL TOLUCA 97							
114	TERMINAL TOLUCA 98							
115	TERMINAL TOLUCA 99							
116	TERMINAL TOLUCA 100							

**ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA**

**REPORT DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO**  
SUPERVISIÓN DE VOLANTA

Fecha de Elaboración: 26/07/2019  
Revisión: 000  
Fecha de Revisión: 26/07/2019  
Código: FOR-ELT-003

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

UNIDAD: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRE DEL PUNTO	HORA	PRESIÓN (PSI)	GASTO (L/S)	LECTURA FINAL (PSI)	CUERPO	LECTURA DE MEDIDOR (PSI)	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	TOLUCA METEPEC							
3	VALLE DE LA CRUZ							
4	BOHIO							
5	PARQUE MANCIPAL							
6	TOLUCA GUADALUPE							
7	MAQUINIA							
8	PARQUE MANCIPAL							
9	MOCTERNA DE LA CRUZ							
10	DE LA MANA DE LA CRUZ							
11	DEPARTAMENTO TECNICO							
12	PRADO ELGAR							
13	JUAN RODRIGUEZ							
14	BOHIO							
15	BOHIO							
16	SANCTI SPIRITUS							
17	TERMINAL TOLUCA 1							
18	TERMINAL TOLUCA 2							
19	TERMINAL TOLUCA 3							
20	TERMINAL TOLUCA 4							
21	TERMINAL TOLUCA 5							
22	TERMINAL TOLUCA 6							
23	TERMINAL TOLUCA 7							
24	TERMINAL TOLUCA 8							
25	TERMINAL TOLUCA 9							
26	TERMINAL TOLUCA 10							
27	TERMINAL TOLUCA 11							
28	TERMINAL TOLUCA 12							
29	TERMINAL TOLUCA 13							
30	TERMINAL TOLUCA 14							
31	TERMINAL TOLUCA 15							
32	TERMINAL TOLUCA 16							
33	TERMINAL TOLUCA 17							
34	TERMINAL TOLUCA 18							
35	TERMINAL TOLUCA 19							
36	TERMINAL TOLUCA 20							
37	TERMINAL TOLUCA 21							
38	TERMINAL TOLUCA 22							
39	TERMINAL TOLUCA 23							
40	TERMINAL TOLUCA 24							
41	TERMINAL TOLUCA 25							
42	TERMINAL TOLUCA 26							
43	TERMINAL TOLUCA 27							
44	TERMINAL TOLUCA 28							
45	TERMINAL TOLUCA 29							
46	TERMINAL TOLUCA 30							
47	TERMINAL TOLUCA 31							
48	TERMINAL TOLUCA 32							
49	TERMINAL TOLUCA 33							
50	TERMINAL TOLUCA 34							
51	TERMINAL TOLUCA 35							
52	TERMINAL TOLUCA 36							
53	TERMINAL TOLUCA 37							
54	TERMINAL TOLUCA 38							
55	TERMINAL TOLUCA 39							
56	TERMINAL TOLUCA 40							
57	TERMINAL TOLUCA 41							
58	TERMINAL TOLUCA 42							
59	TERMINAL TOLUCA 43							
60	TERMINAL TOLUCA 44							
61	TERMINAL TOLUCA 45							
62	TERMINAL TOLUCA 46							
63	TERMINAL TOLUCA 47							
64	TERMINAL TOLUCA 48							
65	TERMINAL TOLUCA 49							
66	TERMINAL TOLUCA 50							
67	TERMINAL TOLUCA 51							
68	TERMINAL TOLUCA 52							
69	TERMINAL TOLUCA 53							
70	TERMINAL TOLUCA 54							
71	TERMINAL TOLUCA 55							
72	TERMINAL TOLUCA 56							
73	TERMINAL TOLUCA 57							
74	TERMINAL TOLUCA 58							
75	TERMINAL TOLUCA 59							
76	TERMINAL TOLUCA 60							
77	TERMINAL TOLUCA 61							
78	TERMINAL TOLUCA 62							
79	TERMINAL TOLUCA 63							
80	TERMINAL TOLUCA 64							
81	TERMINAL TOLUCA 65							
82	TERMINAL TOLUCA 66							
83	TERMINAL TOLUCA 67							
84	TERMINAL TOLUCA 68							
85	TERMINAL TOLUCA 69							
86	TERMINAL TOLUCA 70							
87	TERMINAL TOLUCA 71							
88	TERMINAL TOLUCA 72							
89	TERMINAL TOLUCA 73							
90	TERMINAL TOLUCA 74							
91	TERMINAL TOLUCA 75							
92	TERMINAL TOLUCA 76							
93	TERMINAL TOLUCA 77							
94	TERMINAL TOLUCA 78							
95	TERMINAL TOLUCA 79							
96	TERMINAL TOLUCA 80							
97	TERMINAL TOLUCA 81							
98	TERMINAL TOLUCA 82							
99	TERMINAL TOLUCA 83							
100	TERMINAL TOLUCA 84							
101	TERMINAL TOLUCA 85							
102	TERMINAL TOLUCA 86							
103	TERMINAL TOLUCA 87							

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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

### Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

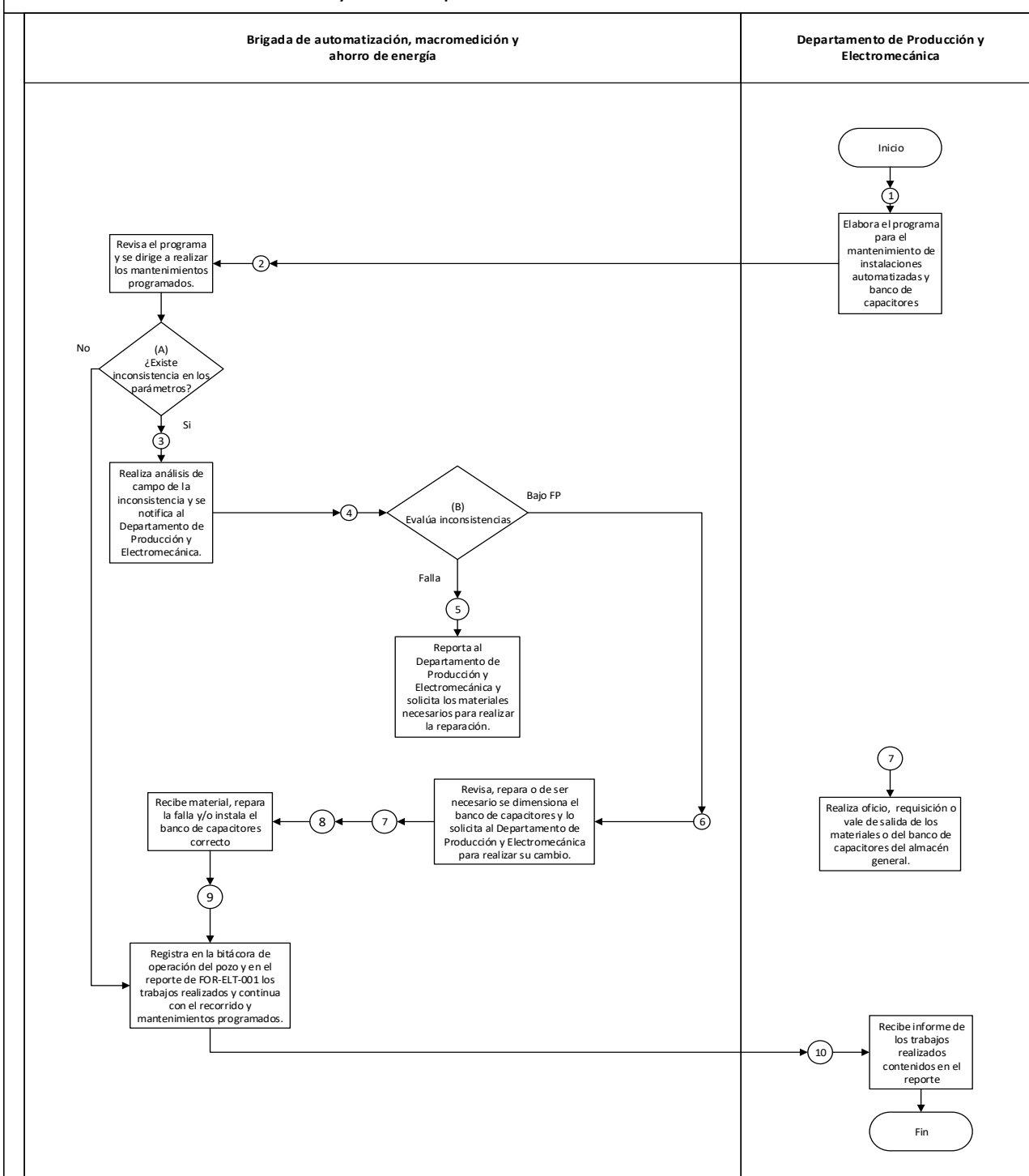
#### Descriptivo.

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

527

Diagrama de flujo.

# Mantenimiento a sistema de automatización y bancos de capacitores.



528



Formatos y registros autorizados.

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



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

## POLÍTICAS APLICABLES

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

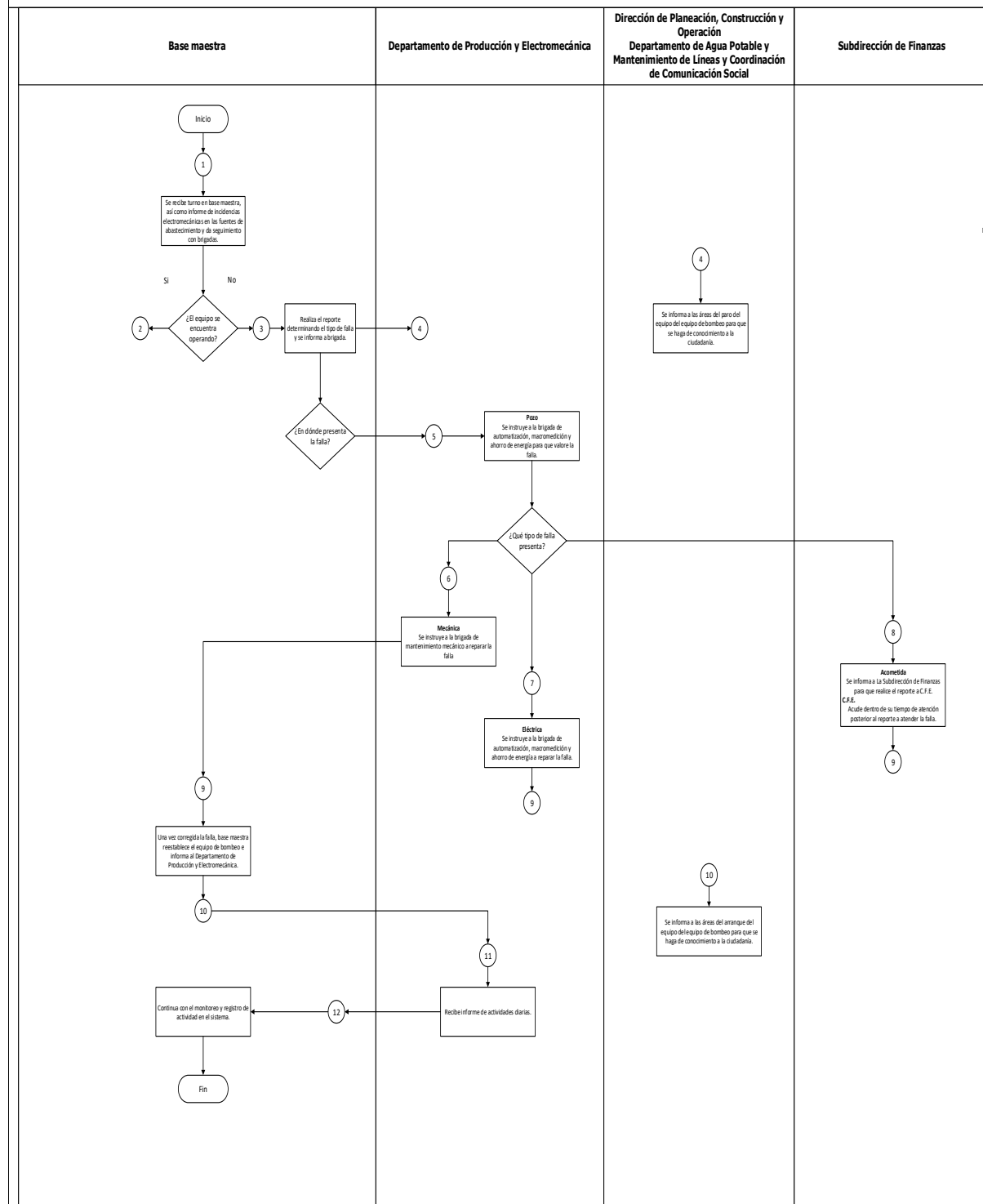


**Mantenimiento de instalaciones eléctricas.**

**Descriptivo.**

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

531



## Formatos y registros autorizados.

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



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

[illegible]

**Dirección de Comercialización.**

**Subdirección de Comercialización.**

**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 de áreas de cobertura del Organismo.

### Políticas Aplicables

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

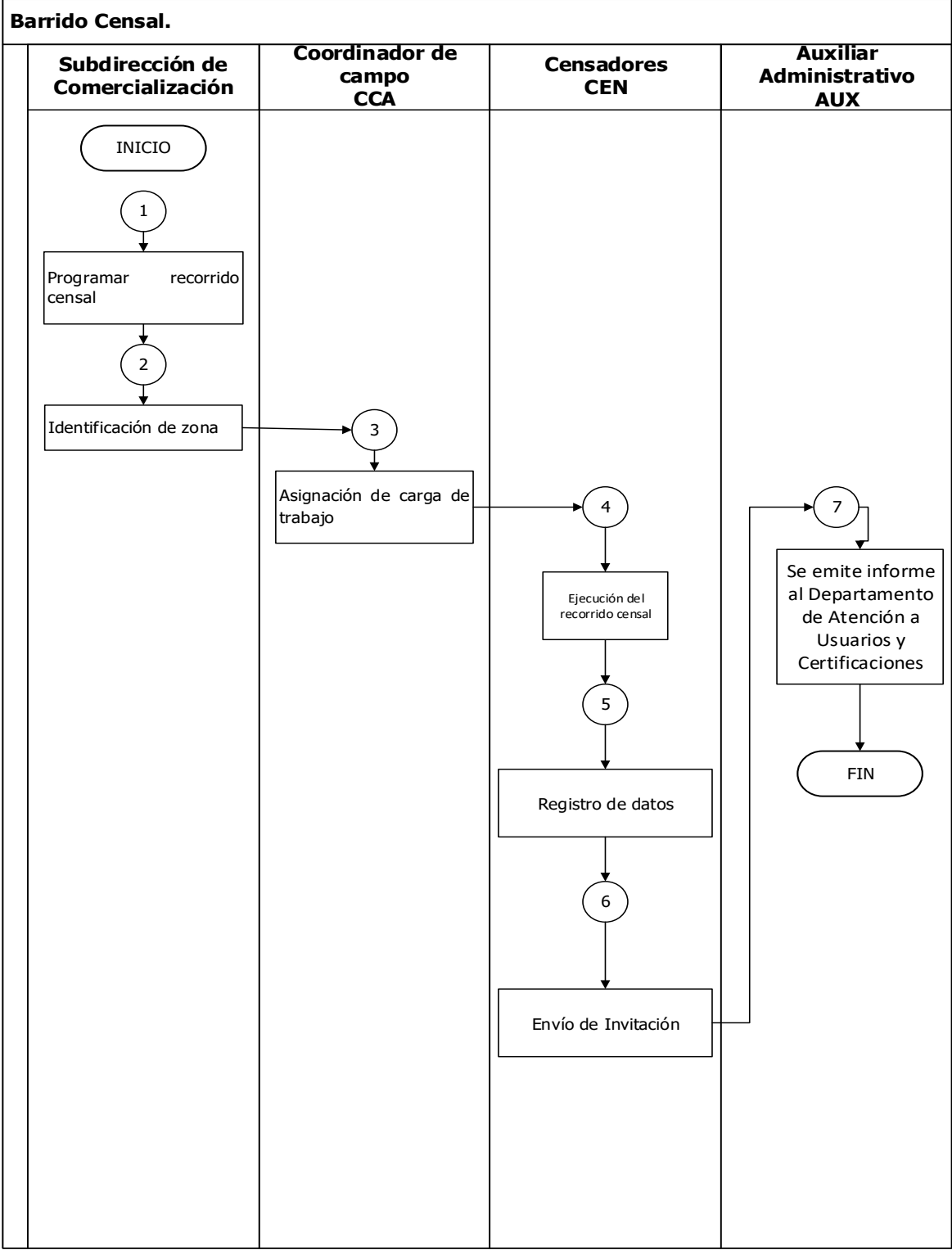
### Descriptivo:

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

534



Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Toma de Lectura.

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

### **Políticas Aplicables**

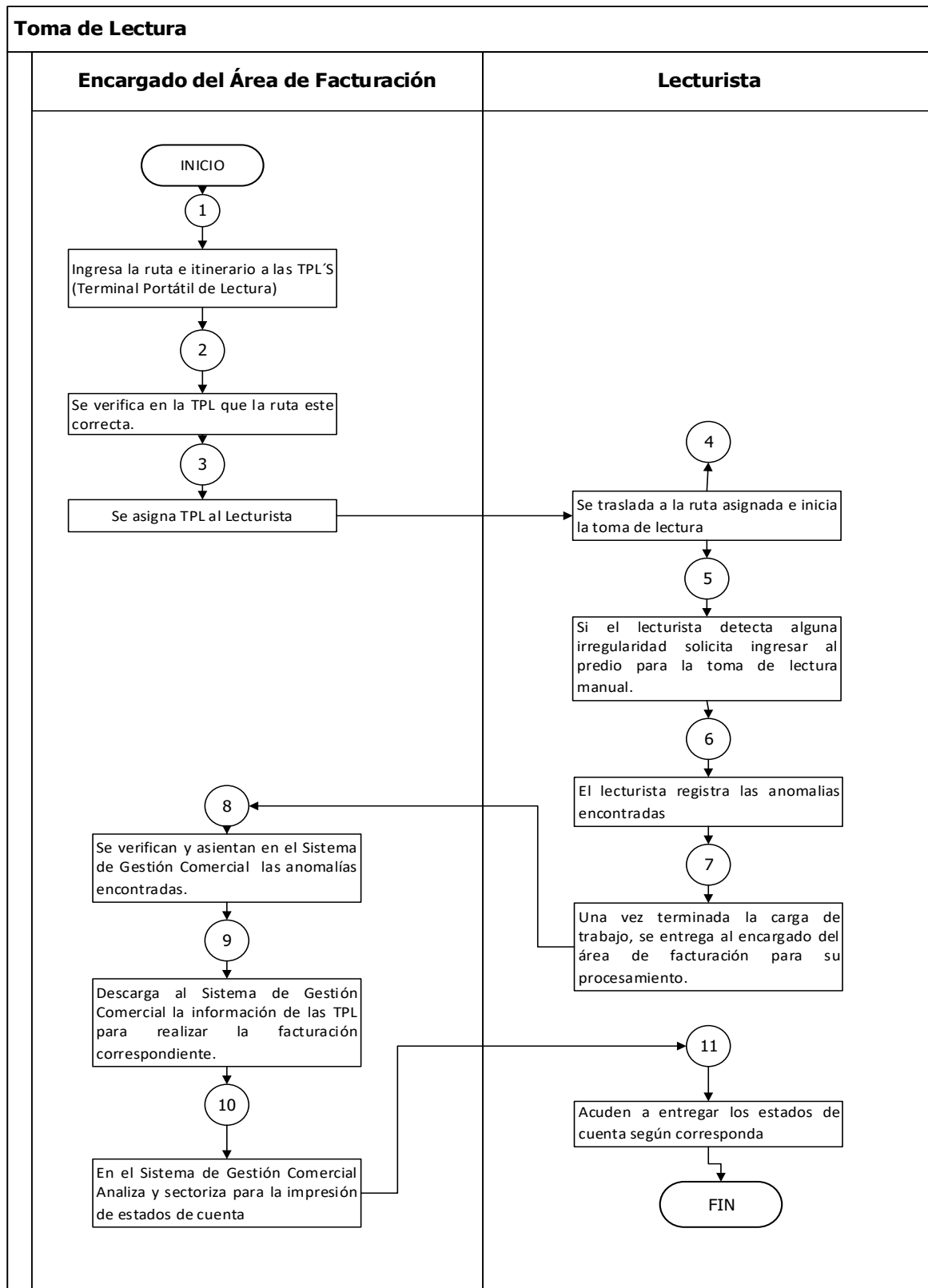
- Permitir la lectura del medidor de los servicios que recibe.
- Pagar una tarifa fija por el servicio del agua cuando el prestador de los servicios no tome la lectura correspondiente con la periodicidad determinada por el mismo.
- A falta de toma de lectura el usuario deberá presentar fotografía de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

**Descriptivo:**

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

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

## Diagrama de flujo



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

### **Políticas Aplicables**

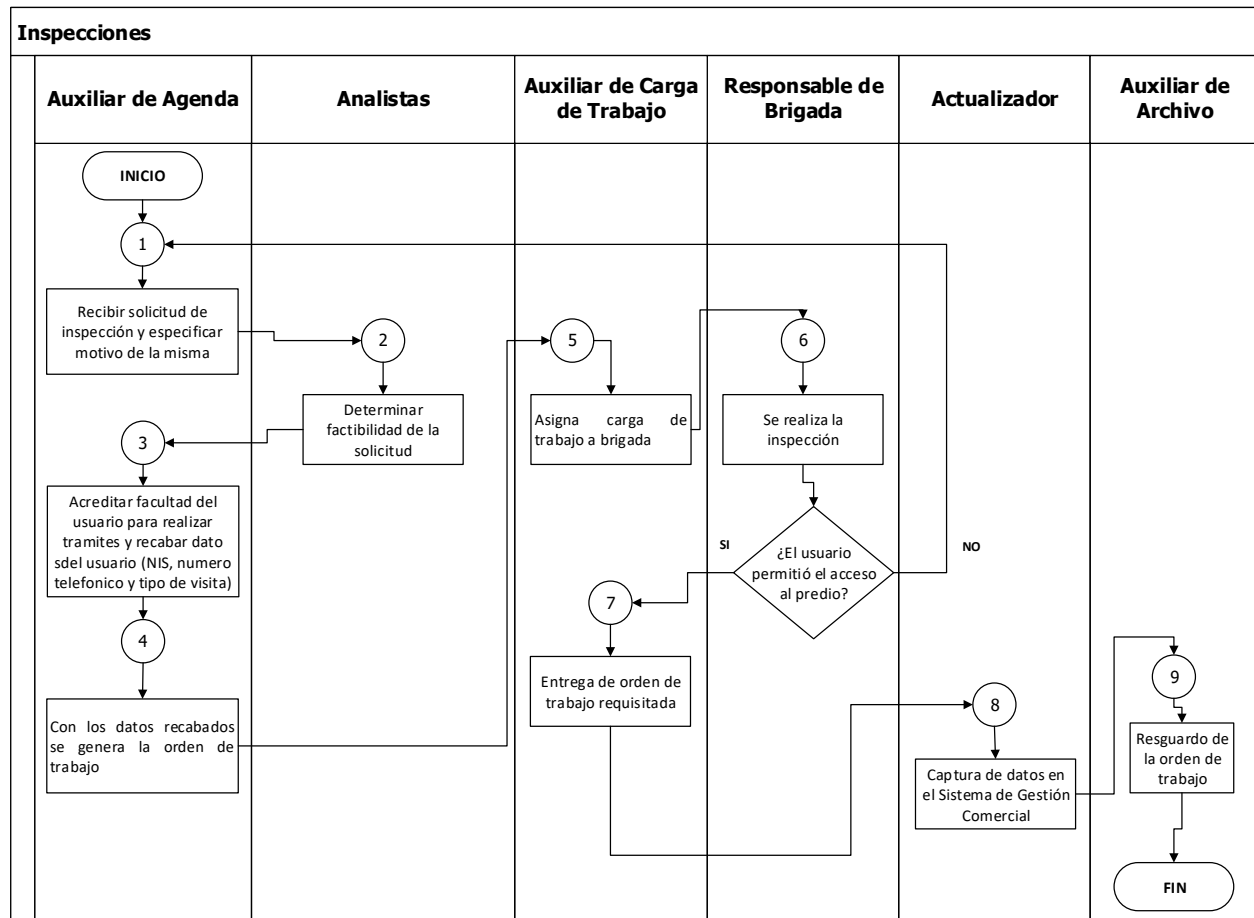
- El usuario tendrá el derecho de exigir al verificador que realice una visita de inspección, se identifique, exhiba la orden escrita, debidamente fundada y motivada, y que levante el acta circunstanciada de los hechos.
- El Organismo operador podrá ordenar y ejecutar visitas de verificación e inspección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

540



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

## Diagrama de flujo.



### **Nombre del Procedimiento:** Recuperación de Cartera Vencida

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

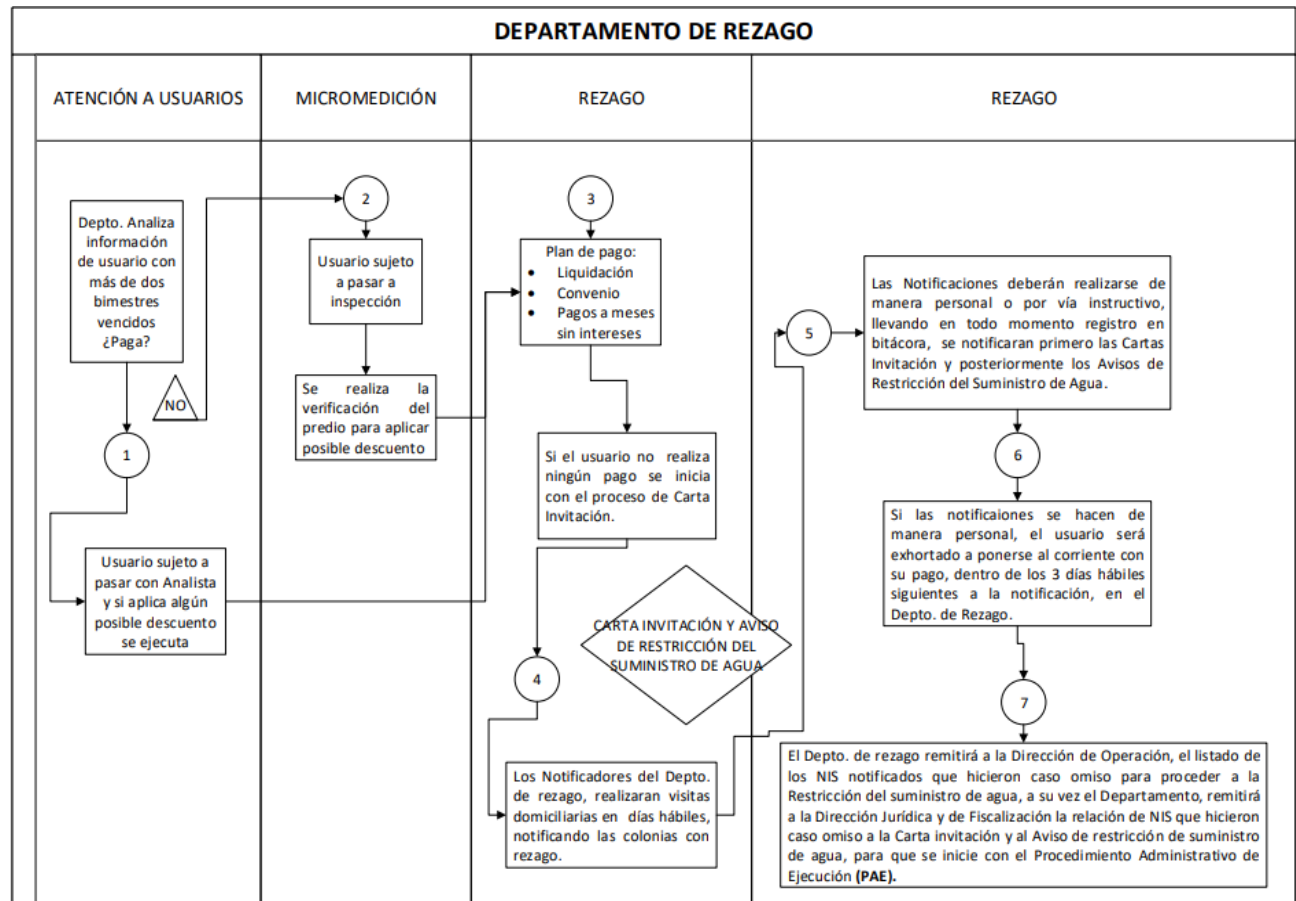
### **Políticas Aplicables**

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

**Descriptivo:**

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

## Diagrama de flujo.



**Nombre del Procedimiento:** Descarga de Aguas Residuales.

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

### **Políticas Aplicables**

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

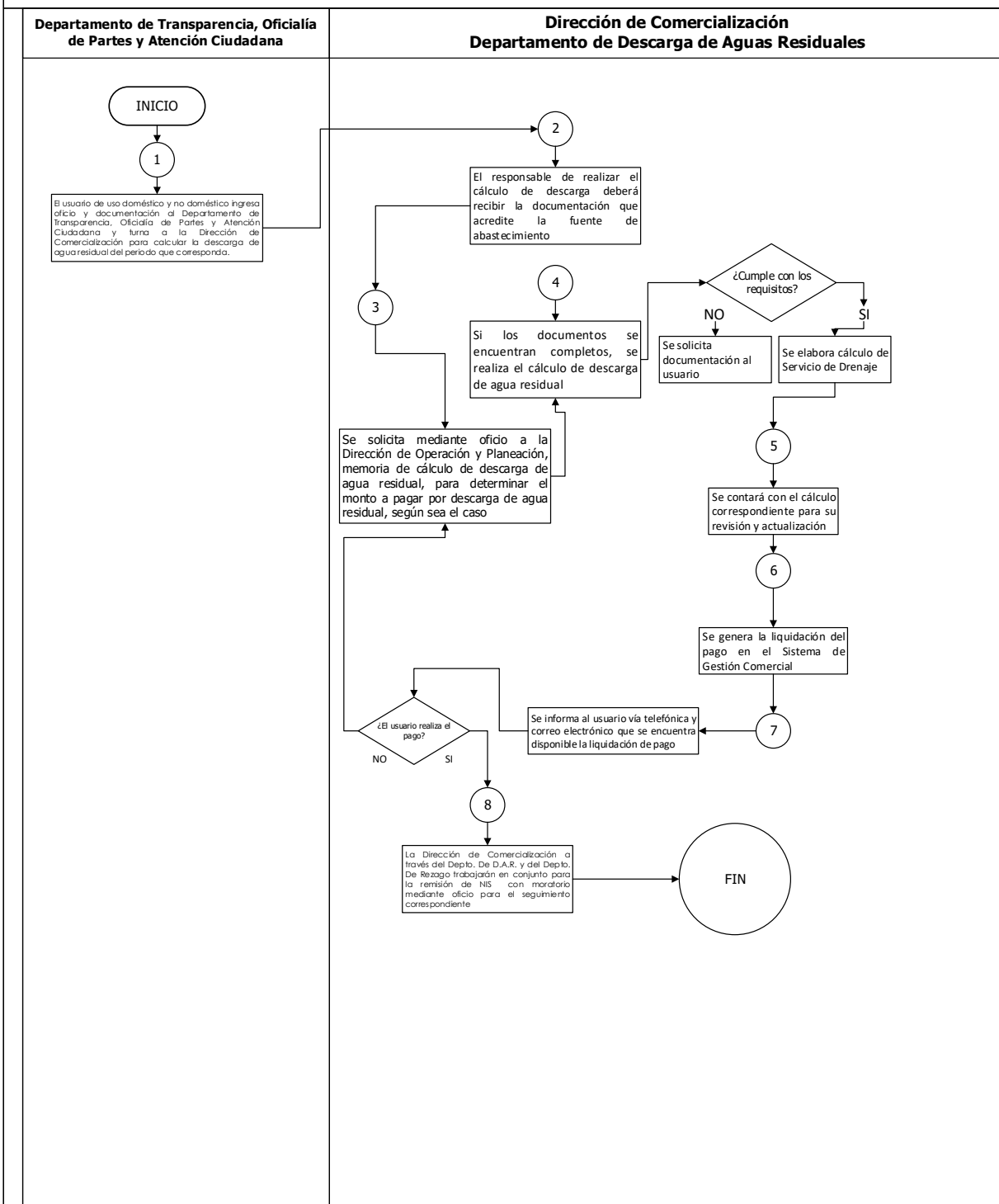
546

## Descriptivo.

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

547

## Servicio de Descarga de Aguas Residuales





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

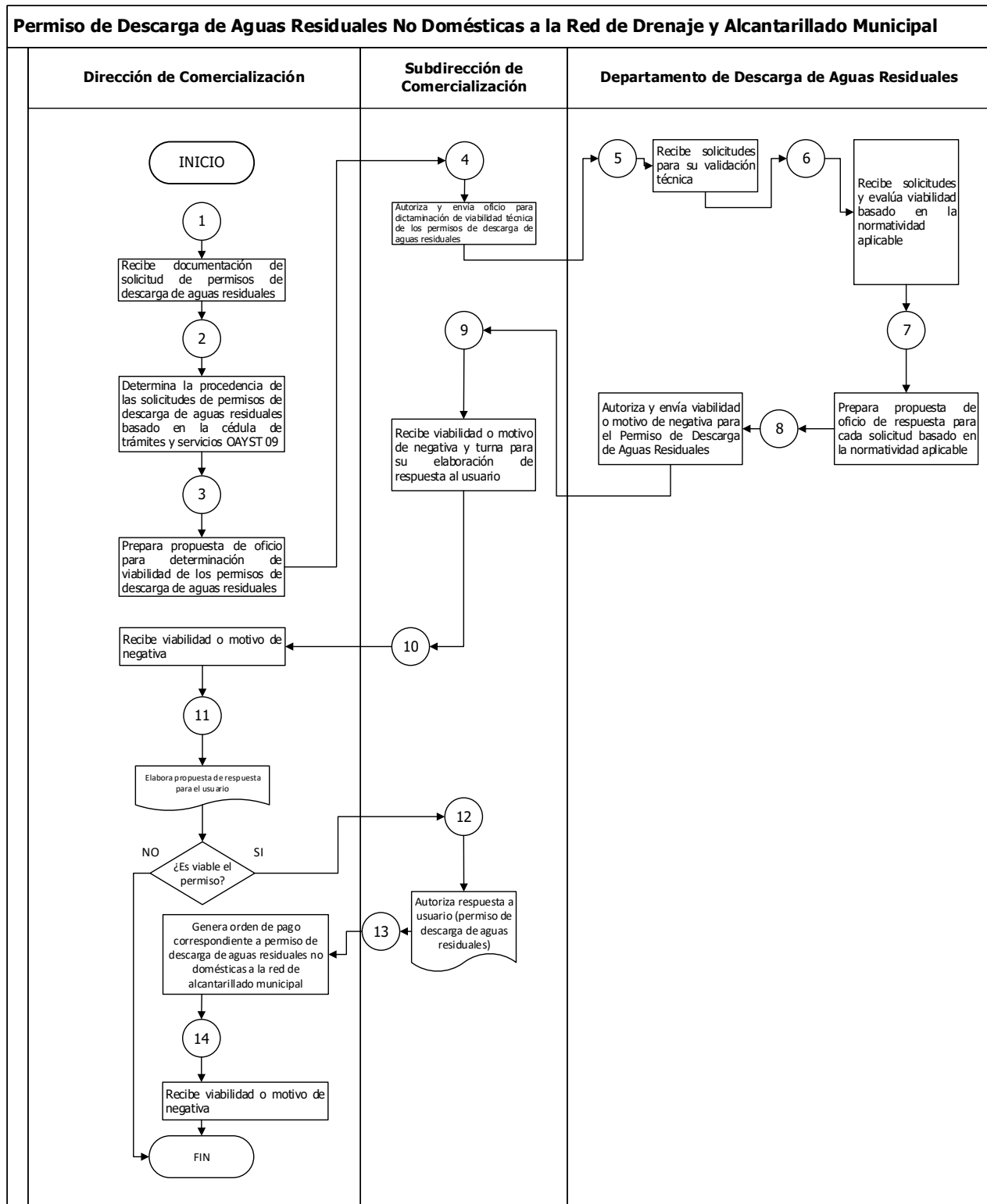
**Políticas Aplicables:**

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

## Descriptivo.

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

## Diagrama de flujo.



551

**Nombre del Procedimiento:** Cobros.

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

### Políticas Aplicables

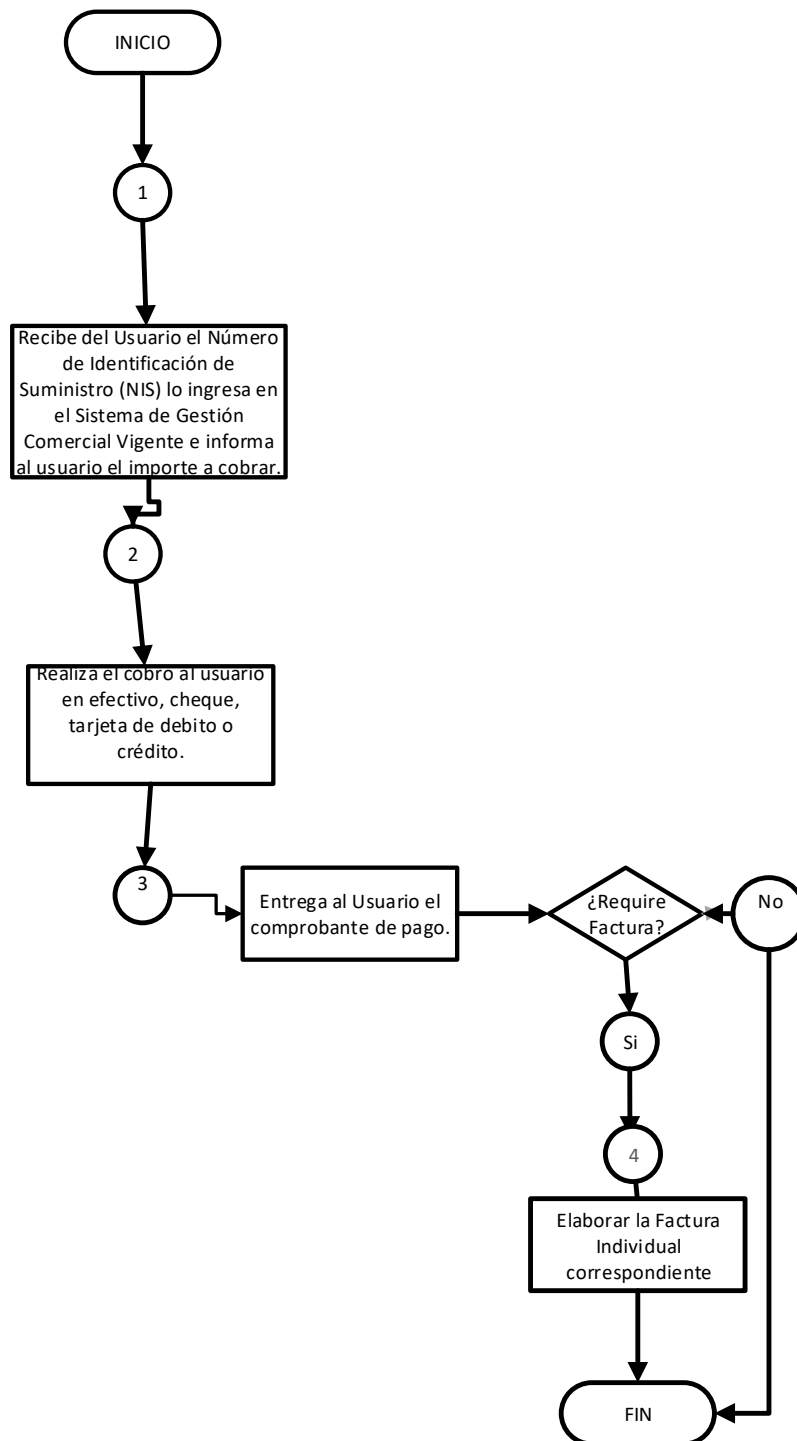
- El Departamento de Análisis de Ingresos supervisa que el personal responsable realice el cobro de los diferentes servicios que presta el Organismo mediante el Sistema de Gestión Comercial vigente.
- El Departamento de Análisis de Ingresos supervisa en conjunto con el personal encargado que los ingresos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

**Cobros**

**Descriptivo:**

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

552



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

### Políticas Aplicables

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

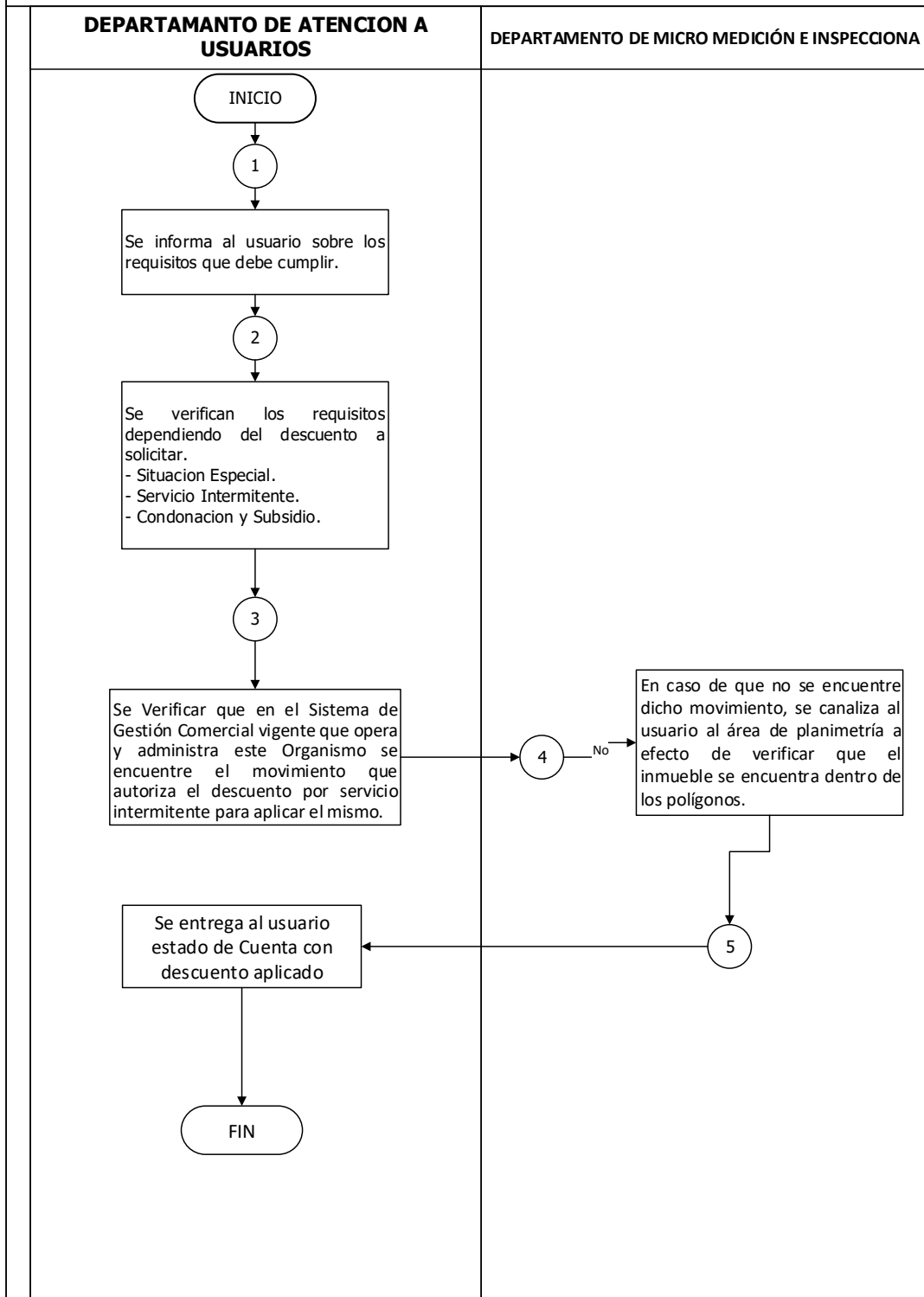
No.	Responsable	Actividad
1	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES</b>	Se informa al usuario sobre los requisitos para poder solicitar el descuento que requiere.
2		Se revisa la documentación del usuario para acreditar su situación especial, (descuento a personas pensionadas o jubiladas,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

554

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

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

## DESCUENTOS



556



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

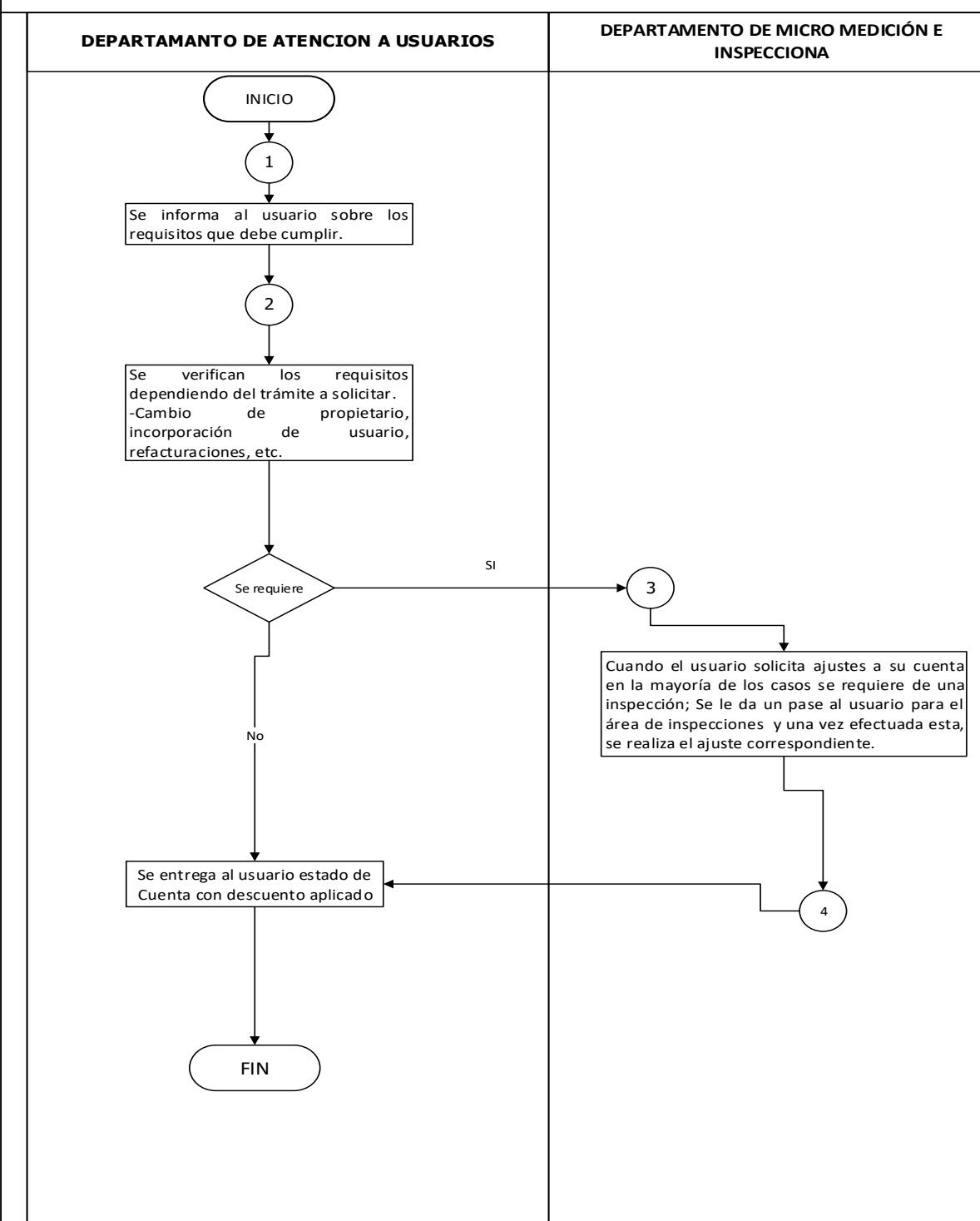
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

## ANÁLISIS DE CUENTA



558

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

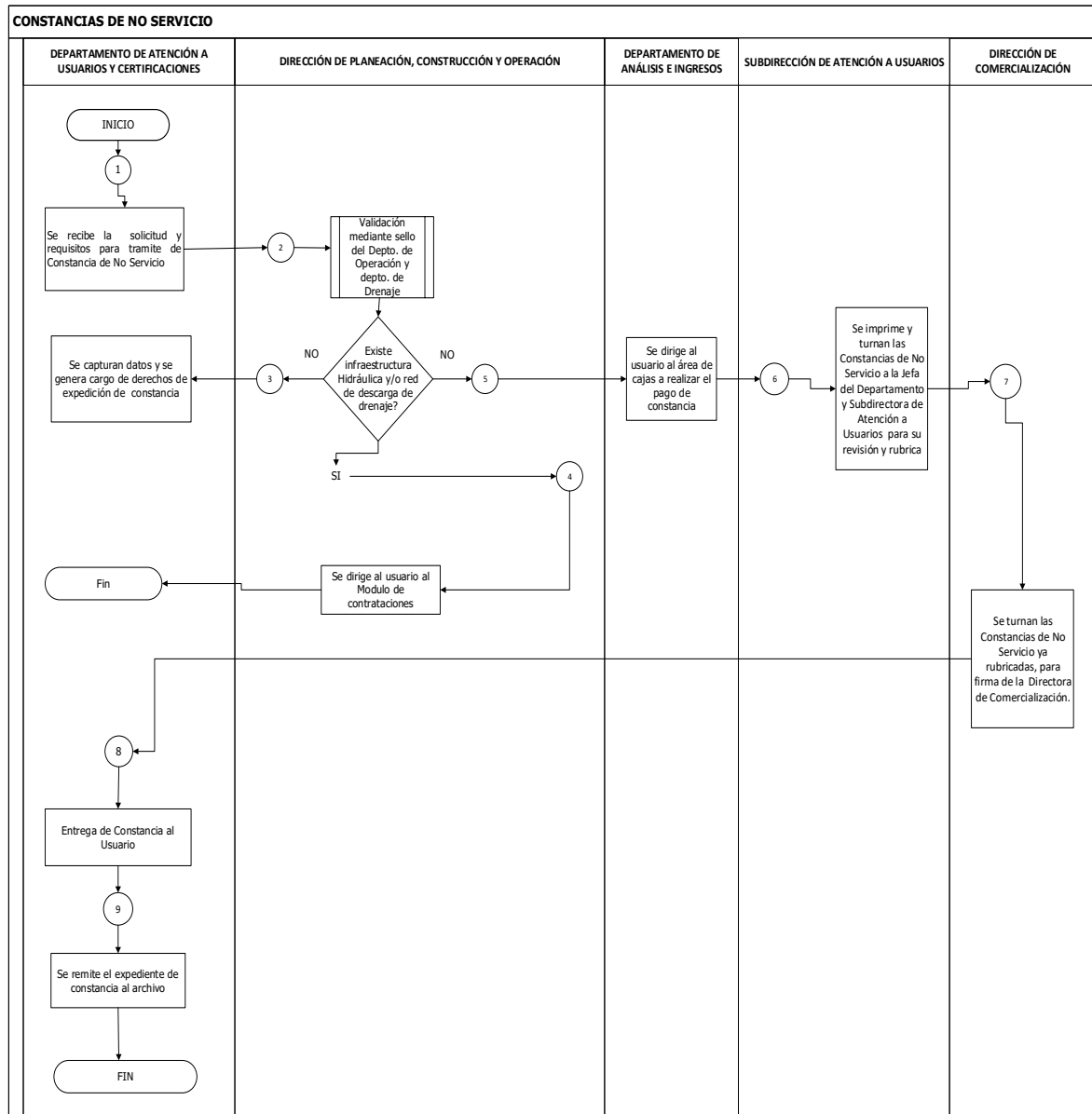
### Políticas Aplicables

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

### Descriptivo.

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

559



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

### Políticas Aplicables

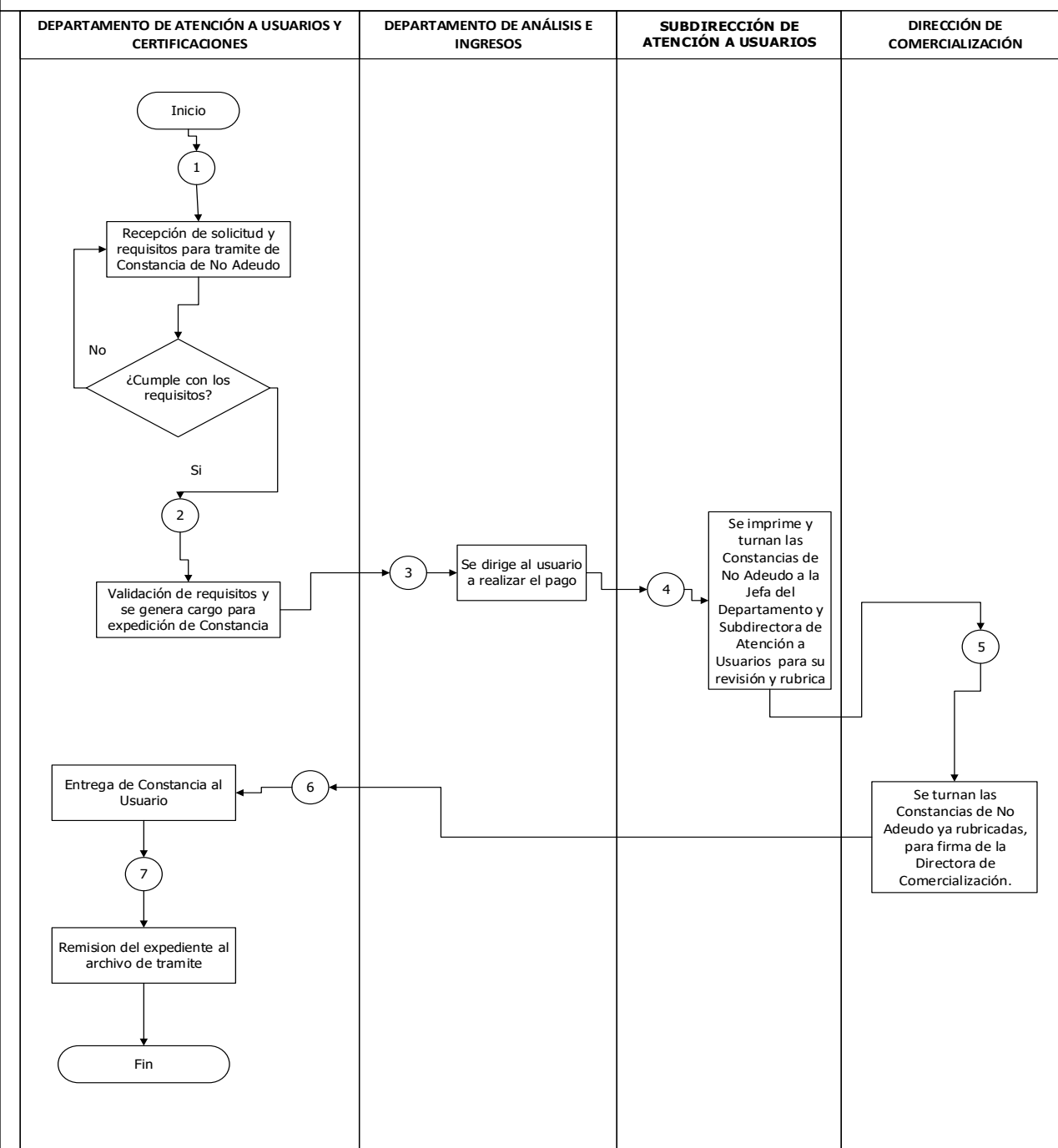
- Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a los usuarios de los servicios de agua y/o drenaje que se encuentran al corriente en sus pagos para la obtención de constancias de No Adeudo.

### Descriptivo.

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

561

# Constancia de No Adeudo



562

**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 y/o regularización de los servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado, así como operación y mantenimiento de la red.

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

### Políticas Aplicables

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

563

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

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

### **Descriptivo.**

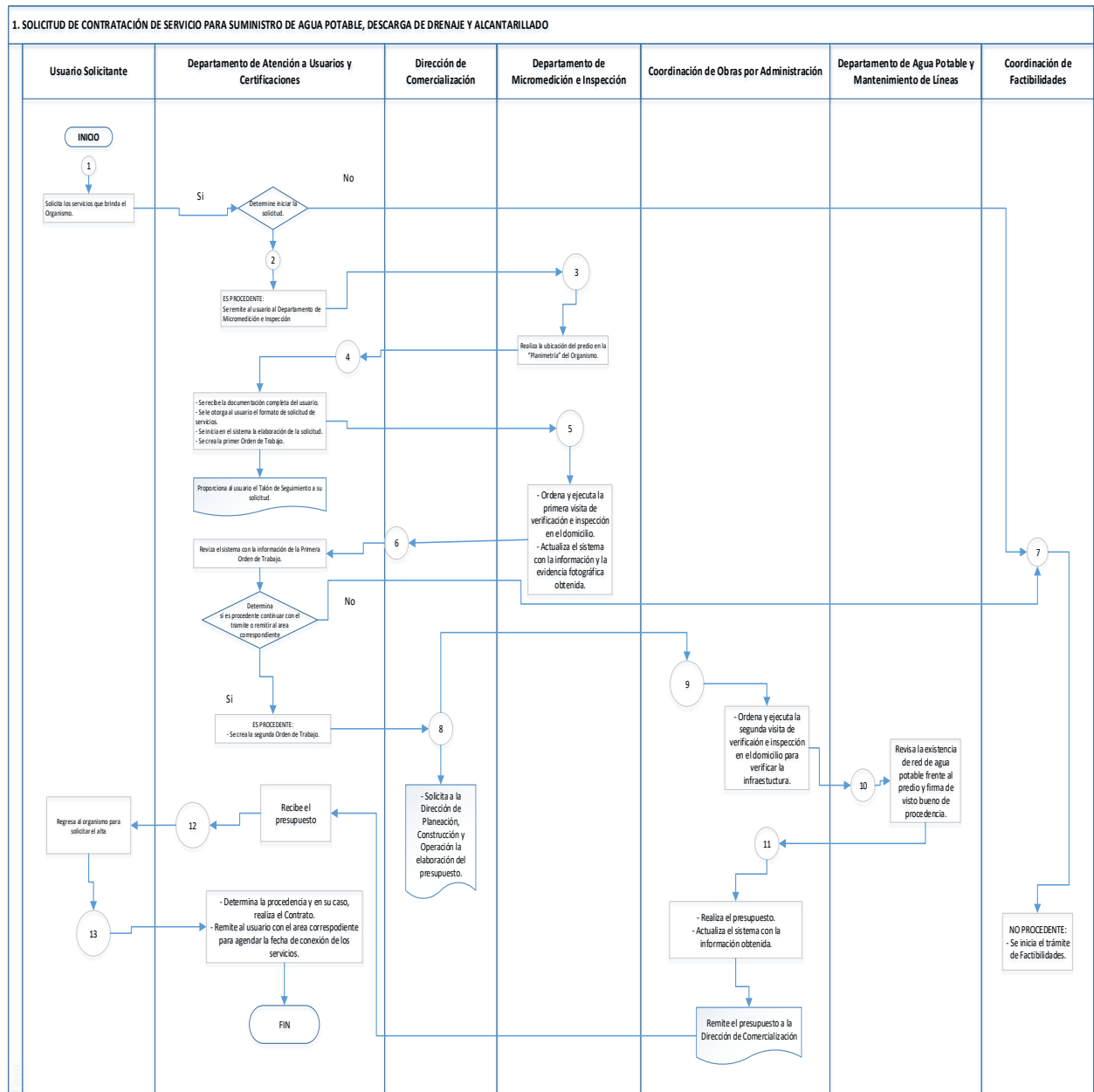
<b>No.</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
1	<b>USUARIO SOLICITANTE</b>	Se presenta ante el Organismo, con los documentos solicitados y manifiesta su voluntad de solicitar los servicios.
2	<b>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha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

564



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

Diagrama de flujo.



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

Existen versiones en medio digitales en:

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

Primera edición, octubre de 2023

Elaboración del Manual de Procedimientos

568



**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:

569



**DIRECTORIO.**

**Alberto Isaac Valdés Ramírez**  
**Director General**

**Fernando Jasso Íñiguez**  
**Secretario Técnico**

**Humberto Alejandro Gómez Guadarrama**  
**Titular del Órgano Interno de Control**

**Valentín Irán Cervantes Arroyo**  
**Directora Jurídica y de Fiscalización**

**Claudia Del Carmen Tadeo Mendoza**  
**Directora de Administración y Finanzas**

**Antonio Gutiérrez Marcos**  
**Director de Planeación, Construcción y**  
**Operación**

**Magaly Lara González**  
**Directora de Comercialización**

570



**HOJA DE ACTUALIZACIÓN.**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

# TOLUCA

## CAPITAL

DE OPORTUNIDADES Y PROGRESO



572



**Lineamientos para el  
cobro por recepción de  
caudales de aguas  
residuales para el  
ejercicio 2026, que emite  
el Organismo Público  
Descentralizado, por  
Servicio de Carácter  
Municipal, Denominado  
Agua y Saneamiento de  
Toluca.**

573

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

## **LINEAMIENTOS PARA EL CORBO POR RECEPCION DE CAUDALES DE AGUAS RESIDUALES PARA EL EJERCICIO 2025-2027.**

Con el propósito de fortalecer la sostenibilidad operativa y financiera del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, así como garantizar el adecuado funcionamiento y preservación de la infraestructura de Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento, se implementará la correcta aplicación del cobro por recepción de caudales de aguas residuales, conforme al marco jurídico vigente.

Este cobro no constituye una medida recaudatoria discrecional, sino un instrumento normativo previsto en la legislación estatal que regula las descargas de aguas residuales y asegura la protección del sistema hidráulico municipal y del medio ambiente.

La adecuada implementación del cobro por recepción de caudales de aguas residuales permite:

- Asegurar el financiamiento para el tratamiento de las descargas.
- Garantizar el mantenimiento de la infraestructura de drenaje y alcantarillado.
- Evitar daños ambientales y afectaciones operativas derivadas de descargas no reguladas.
- Promover prácticas responsables en industria y comercio.

574

### **FUNDAMENTO LEGAL**

La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, establece que se entiende por agua residual aquella que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos contemplados en la Ley y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales.

Los artículos 6 y 78 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios señalan que:

El prestador de los servicios de drenaje y alcantarillado deberá regular y controlar las descargas de aguas residuales y pluviales dentro de la red bajo su administración.

Esta responsabilidad abarca desde la recepción del caudal hasta su conducción final para tratamiento o disposición.

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

## **CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS**

El artículo 136 establece los derechos que los municipios y sus organismos operadores deben cobrar por la recepción de caudales de aguas residuales, tanto de uso doméstico como no doméstico.

Dichos derechos se determinan bajo los siguientes criterios:

- 61% del monto de los derechos por el suministro de agua potable, cuando el organismo presta dicho servicio al usuario.
- Cobro por diámetro de conexión de drenaje, cuando el usuario se abastece de agua de una fuente distinta (pozos, pipas, etc.) Para giros secos, comerciales y/o de servicios, se aplicará la tarifa correspondiente al diámetro mínimo de 100 mm.
- Cobro por volumen de descarga, cuando el usuario cuente con medidor de descarga, aplicando la tarifa “descarga bimestral por m<sup>3</sup>” establecida en el Código Financiero del Estado de México y Municipios.

## **LINEAMIENTOS DE IMPLEMENTACIÓN POR FASES:**

La entrada en vigor de estos lineamientos será gradual y ordenada, permitiendo acompañamiento técnico y administrativo para los usuarios.

575

### **Fase 1. Regularización de industrias y comercios de alto impacto**

- Identificación y clasificación de usuarios con descargas significativas.
- Revisión de permisos existentes o inexistentes.
- Notificación oficial e inicio del proceso de regularización.
- Determinación del cobro conforme al Código Financiero del Estado de México y Municipios.

### **Fase 2. Invitación progresiva a unidades económicas de mediano impacto**

- Integración de comercios medianos y pequeños.
- Jornadas informativas y asesorías personalizadas.

*“2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México”.*

**Fase 3. Consolidación del padrón general**

- Verificación del cumplimiento de todos los usuarios.
- Regularización de rezagos.
- Aplicación plena del cobro conforme a las tarifas vigentes.
- Procedimiento para la regularización de usuarios.

Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos y determinar correctamente el cobro correspondiente, los usuarios deberán realizar el siguiente trámite en el Departamento de Descargas de Aguas Residuales del Organismo:

- Llenar el formato de Solicitud del Permiso de Descarga.
- Presentar Documentación vigente.
- Obtener su Permiso de Descarga.

Cabe mencionar, que el cobro está plenamente sustentado en la normatividad Estatal vigente y la correcta aplicación de estos lineamientos garantiza mejores condiciones operativas y ambientales para el Municipio.

Los recursos recaudados por el pago de este derecho serán destinados íntegramente a la construcción y mejora de la infraestructura de los sistemas de descarga de aguas residuales y/o plantas de tratamiento de agua, conforme a las necesidades del municipio.

Además de incrementar la infraestructura, el Organismo está implementando estrategias integrales del ciclo hidrológico, que incluyen los procesos de extracción, reúso e infiltración del agua, promoviendo una gestión sostenible del recurso hídrico.

Con estas acciones, el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible del municipio, asegurando un manejo eficiente y responsable del saneamiento y del agua residual.

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

Número de ejemplares: 50

577

## LCDO. RICARDO MORENO BASTIDA Presidente Municipal Constitucional

**Dra. en D. P. Yazmin  
Nájera Romero**  
Primera Síndica

**Lcda. en D. Edna Viridiana  
Flores Santa Olalla**  
Sexta Regidora

**Mtro. Jaime Amado  
López Gómez**  
Segundo Síndico

**C. Ana Lilia del Socorro  
Terrazas Vázquez**  
Séptima Regidora

**Lcdo. En D. Mario  
Magno Díaz**  
Primer Regidor

**Dra. en D. Shantall  
Zepeda Escobar**  
Octava Regidora

**C. Ana Victoria  
Pliego Tapia**  
Segunda Regidora

**Lcda. en D. Araceli  
Mendoza Flores**  
Novena Regidora

**Lcdo. en D. Edgardo  
Rebollar Pérez**  
Tercer Regidor

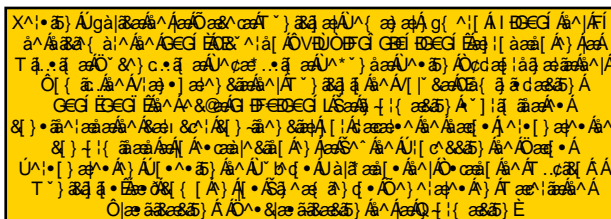
**Lcda. C. P. y A. P. Irma Carolina  
Alvarez Mendoza**  
Décima Regidora

**Lcda. en Odontología  
Belem Garay Garduño**  
Cuarta Regidora

**Lcdo. en D. Luis Felipe  
García Chávez**  
Décimo Primer Regidor

**Lcdo. En Economía  
Víctor Armando Díaz Rodríguez**  
Quinto Regidor

**Lcda. en D. Cristina  
Sierra Castillo**  
Décima Segunda Regidora



Rúbricas.

**Mtro. Justo Núñez Skinfill**  
Secretario del Ayuntamiento