



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 1 de 310	



# ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE NICOLÁS ROMERO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 2 de 310	

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	4
<b>BASE LEGAL</b> .....	5
<b>I. Nombre del procedimiento: Padrón de Usuarios</b> .....	7
<b>II. Nombre del procedimiento: Aclaraciones</b> .....	13
<b>III. Nombre del procedimiento: Inspecciones</b> .....	21
<b>IV. Nombre del procedimiento: Cobro</b> .....	25
<b>V. Nombre del procedimiento: Aviso de pago</b> .....	32
<b>VI. Nombre del procedimiento: Certificado de no adeudo</b> .....	39
<b>VII. Nombre del procedimiento: Factibilidades</b> .....	48
<b>VIII. Nombre del procedimiento: Agua en pipas</b> .....	57
<b>IX. Nombre del procedimiento: Procedimiento Administrativo de ejecución</b> .....	62
<b>X. Nombre del procedimiento: Servicio medido</b> .....	67
<b>XI. Nombre del procedimiento: Contratación</b> .....	75
<b>XII. Nombre del procedimiento: Evaluación y formación del personal</b> .....	80
<b>XIII. Nombre del procedimiento: Nóminas</b> .....	85
<b>XIV. Nombre del procedimiento: Mantenimiento Tecnológico</b> .....	92
<b>XV. Nombre del procedimiento: Gestión de contingencias</b> .....	97
<b>XVI. Nombre del procedimiento: Administración de Software</b> .....	104
<b>XVII. Nombre del procedimiento: Control de Acceso</b> .....	107
<b>XVIII. Nombre del procedimiento: Soporte a redes</b> .....	110
<b>XIX. Nombre de procedimiento: Control patrimonial</b> .....	111
<b>XXI. Nombre del procedimiento: Archivo</b> .....	121
<b>XXII. Nombre del procedimiento: Mantenimiento electromecánico</b> .....	129
<b>XXIII. Nombre del procedimiento: Control de fugas</b> .....	134
<b>XXIV. Nombre del procedimiento: Otros servicios hidráulicos</b> .....	140
<b>XXV. Nombre de procedimiento: Control de proveedores</b> .....	144
<b>XXVI. Nombre del procedimiento: Adquisiciones</b> .....	151

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 3 de 310	

<b>XXVIII. Nombre del procedimiento: Almacén</b> .....	158
<b>XXVIII. Nombre del procedimiento: Licitaciones</b> .....	163
<b>XXIX. Nombre del procedimiento: Presupuesto</b> .....	168
<b>XXX. Nombre del procedimiento: Gestión de Ingresos</b> .....	175
<b>XXXI. Nombre del procedimiento: Gestión de Egresos</b> .....	180
<b>XXXIII. Nombre del procedimiento: Pagos</b> .....	187
<b>XXXIII. Nombre del procedimiento: Control de documentos y registros</b> .....	193
<b>XXXIV. Nombre del procedimiento: Hallazgos y acciones</b> .....	200
<b>XXXV. Nombre del procedimiento: Auditoría Interna</b> .....	204
<b>XXXVI. Nombre del procedimiento: Gestión de cambios</b> .....	210
<b>XXXVII. Nombre del procedimiento: Ejecución de derechos ARCO</b> .....	214
<b>XXXVII. Nombre del procedimiento: Denuncias</b> .....	218
<b>XXXIX. Nombre del procedimiento: Oficialía de partes</b> .....	221
<b>XL. Nombre del procedimiento: Revisión por dirección</b> .....	225
<b>XLI. Nombre del procedimiento: Planificación y gestión de oportunidades</b> .....	229
<b>XLII. Nombre del procedimiento: Respuesta a solicitudes de información</b> .....	234
<b>XLIII. Nombre del procedimiento: Drenaje y Saneamiento</b> .....	239
<b>XLIV. Nombre del procedimiento: Drenaje y saneamiento</b> .....	243
<b>XLV. Nombre del procedimiento: Planificación de obra</b> .....	247
<b>XLVI. Nombre del procedimiento: Ejecución de obra</b> .....	251
<b>XLVII. Nombre del procedimiento: Obra por contrato</b> .....	259
<b>XLVIII. Nombre del procedimiento: Departamento jurídico y de procedimientos</b> .....	265
<b>XLIX. Nombre del procedimiento: Asuntos laborales y penales</b> .....	271
<b>L. Nombre del procedimiento: Contratos y convenios</b> .....	283
<b>LI. Nombre del procedimiento: Control Interno</b> .....	286
<b>LII. Nombre del procedimiento: Auditoría</b> .....	292
<b>LIII. Nombre del procedimiento: Responsabilidades de los servidores públicos</b> .....	299
<b>SIMBOLOGÍA</b> .....	308
<b>VALIDACIÓN</b> .....	309
<b>HOJA DE ACTUALIZACIÓN.</b> .....	310

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 4 de 310	

## PRESENTACIÓN



El presente manual de procedimientos tiene como propósito de ser el instrumento que permita al OPD SAPASNIR dar a conocer los procesos internos que se realizan de acuerdo a las atribuciones, facultades y competencia que realiza cada una de las unidades administrativas.

Asimismo, se pone a disposición del personal que labora dentro de esta dependencia y de la ciudadanía interesada en conocer los procesos que se encuentran al servicio de los mismos.

El presente manual es aplicable al personal adscrito al OPD SAPASNIR y de carácter obligatorio, teniendo como objetivo ser un instrumento de guía para los interesados en conocer su funcionalidad.

Este documento es de información y consulta, siendo un medio para familiarizarse con los procesos que se realizan en cuanto a los trámites y servicios que se brindan dentro del organismo, así mismo tiene relación en cuanto a las facultades y responsabilidades de cada una de las unidades que integran el OPD SAPASNIR, del mismo modo proporciona los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Como organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal, se encuentra en constante evolución y cambio para mejorar el servicio y funcionalidad dentro de la misma, es por ello que el presente manual será sujeto a cambio, derivados de probables modificaciones en su estructura organizacional y funcional.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 5 de 310	

## BASE LEGAL

Leyes, Normas, Reglamentos.

Federal:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley Federal de Procedimientos Administrativos.
3. Ley Federal del Trabajo.
4. Ley del Impuesto al Valor Agregado.
5. Ley de Impuesto Sobre la Renta.
6. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
7. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
8. Código Fiscal de la Federación.
9. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
10. Ley de Aguas Nacionales.
11. Ley de Coordinación Fiscal.
12. Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.
13. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidades Hacendarias.
14. Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales.
15. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
16. Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta.
17. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Estatat:

1. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
2. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
3. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
4. Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
5. Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México.
6. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
7. Ley de Responsabilidad Patrimonial para el Estado de México y Municipios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 6 de 310	



8. Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
9. Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
10. Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios.
11. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
12. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
13. Código Financiero del Estado de México y Municipios.
14. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
15. Código Administrativo del Estado de México.
16. Código Civil del Estado de México.
17. Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
18. Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Municipal:

19. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
20. Bando Municipal de Nicolás Romero Estado de México.
21. Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero.

En Materia Administrativa:

1. Lineamientos para la verificación virtual oficiosa y por denuncia a los portales de Internet de las obligaciones de transparencia de los Sujetos Obligados o de la Plataforma Nacional de Transparencia.
2. Lineamientos para la Portabilidad de Datos Personales.
3. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 7 de 310	

## I. Nombre del procedimiento: Padrón de Usuarios

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo la actualización y regularización del padrón de usuarios.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Localización de tomas omisas para su regularización
- Inspección
- Altas al padrón
- Derivaciones
- Bajas
- Actualización de datos
- Instalación de la toma con medidor
- Reubicación de toma

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- La identificación de las tomas o usuarios del padrón, se basa en un número de cuenta único registrado en el Sistema Comercial
- A través de las inspecciones, el Organismo se asegura de contar con la capacidad para cumplir con los requerimientos del usuario y estar en condiciones de integrarlo al padrón y proporcionarle el servicio de agua potable. En ningún caso se permite el alta de un usuario cuando la inspección arroja un fallo negativo.
- Se considera una SALIDA NO CONFORME, la instalación de una toma que no cumpla con los requisitos del usuario, en cuyo caso, se identifica mediante el número de cuenta asignado al usuario en el padrón del Sistema Comercial. Ante esta situación, se lleva a cabo un análisis de las causas que originaron la situación y se toman las acciones correspondientes para subsanar el problema, todo ello, según el procedimiento de Hallazgos y Acciones.





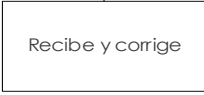




### Tomas Omisas:

- Se pueden identificar a partir de denuncias de parte de otros usuarios, así como de recorridos del personal del Organismo dentro de sus propias funciones:  
Lectura y Aclaración, Inspecciones, Instalación de Toma.
- En caso de detección de tomas omisas / clandestinas, e procede conforme al proceso de fiscalización.

### Propiedad del Usuario:









- Se entiende para este proceso como propiedad del usuario, la documentación proporcionada para cualquier trámite comercial ante el Organismo, así como sus datos registrados.
- La propiedad del usuario, se resguarda y preserva mediante la digitalización de sus documentos e integración de los mismos en la base de datos del Sistema Comercial. En caso de cualquier pérdida o acceso no autorizado a la información, el Organismo informa de inmediato al usuario afectado, y toma las acciones que correspondan según lo marca el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

### Diagrama De Flujo

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	DIRECCIÓN	Tiempo de Ejecución
1	SOLICITUD DE ALTA					
2	El usuario solicita la Instalación de toma de agua/drenaje .					
3	Se revisa conforme a los requisitos ya documentados en el plan de proceso.					
4						
5						
6						
7						




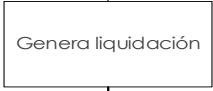
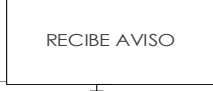
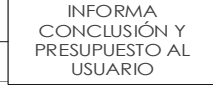





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 9 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	DIRECCION	Nombre de Ejecución
8						
9						
10						
11						
12	"Solicitud de toma de agua o drenaje»(registro SAP-67)					
13						
14						


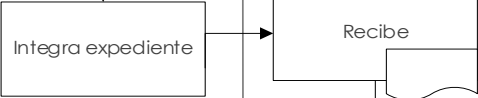
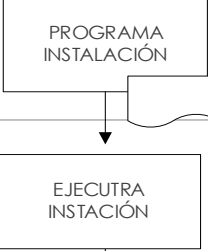
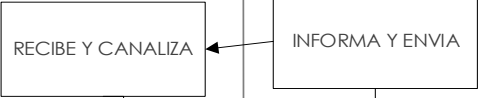

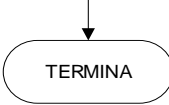
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 10 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	DIRECCIÓN	Tiempo de Ejecución
15			5			
16			FACTIBILIDAD			
17			PROCESO DE			
18			Registra folio en control			
19			Envía	Realiza Inspección		
20				Determina Presupuesto		
21	Actualiza Registro SAP-63.		RECIBE	GENERA RELACIÓN Y OFICIO	AUTORIZA	
			6			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 11 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	DIRECCIÓN	Tiempo de Ejecución
22						
23	"Liquidación" (registro SAP-64).					
24						
25						
26	"Recibo de Pago" (registro SAP-52).					
27						
28						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 12 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	DIRECCIÓN	Tiempo de Ejecución
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 13 de 310	

## II. Nombre del procedimiento: Aclaraciones

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender al usuario para identificar sus requerimientos y, en su caso, dar seguimiento y resolución oportuna a los mismos, o bien, canalizarlo hacia los procesos o áreas que competan.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a todos los usuarios que requieran una atención por parte del Organismo.

Seguimiento y resolución de trámites:

- Liquidación
- Convenios
- Aclaraciones


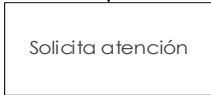
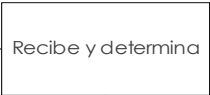



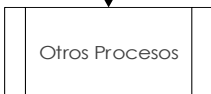


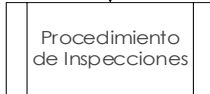
### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Diariamente se lleva a cabo la revisión/ supervisión de las operaciones realizadas en el área, a saber: movimientos al padrón, aplicación de descuentos, cambios en las lecturas, etc., de manera aleatoria.
- ATENCIÓN AL USUARIO:
  - Al usuario se le debe atender con amabilidad y cortesía en todo momento.
  - Se le debe proporcionar al usuario toda la información que requiera y/o sea necesaria para su entera satisfacción.
  - Todo usuario debe ser atendido de acuerdo con su turno de llegada.
  - El tiempo de atención al usuario en el primer contacto no debe ser mayor a 10 minutos, terminado el mismo, si el asunto no está resuelto, se debe escalar al usuario con el Jefe del Área o el Subdirector Comercial.


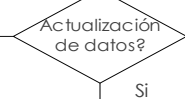




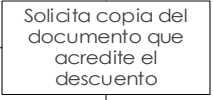


Entenderemos como SERVICIO NO CONFORME en el presente procedimiento, el incumplimiento a los requerimientos del usuario que no contravengan los legales o reglamentarios aplicables, y en cuyo caso, se identificará a través del número de cuenta del usuario. El servicio no conforme puede ser liberado siempre y cuando el usuario esté de acuerdo o bien, a través del Subdirector Comercial o el Director General. Cuando se detecte una recurrencia en el Servicio No Conforme, se deberá analizar conforme lo establece el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 14 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3					
4					
5	Los trámites requeridos por el usuario pueden ser muy variables, a saber: lectura no tomada o incorrecta, no le han instalado el medidor, inspección no realizada, descuentos, contrato, etc.				
6					
7					





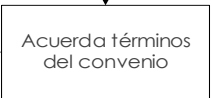
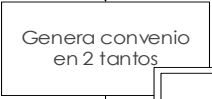



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 15 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12	Entre los descuentos autorizados por Ley se encuentran: Pensionado, Jubilado, Tercera Edad. Hay descuentos que son programados para su aplicación automática en el Sistema, como descuentos de recargos, multas, gastos de ejecución, entre otros.				
13					
14			 		

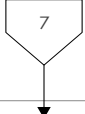

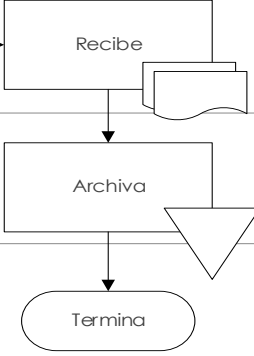
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 16 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
15			5		
16	Para aplicar descuentos de jubilados, pensionados o de tercera edad, la dirección del documento y la toma debe ser igual, el nombre correcto y el titular de la cuenta debe coincidir con el nombre en el documento.		Es correcto?		
17		Recibe	Informa y Devuelve		
18			Aplica Descuento	A	
19	"Liquidación" (registro SAP-64).		Genera Liquidación		
20		Recibe	Informa monto		
21			6		



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25	<u>Cantidad de pagos y pago inicial</u> <u>«Procedimiento convenio jurídico»</u> ( registro SAP-23-03)				
26	<u>"Convenio de Reconocimiento de Adeudo y Pago a Plazos"</u> (registro SAP-82).				
27					
28					

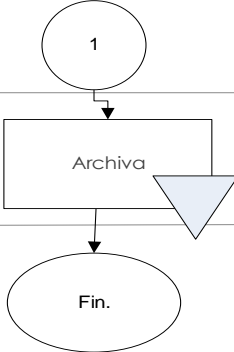
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 18 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
29					
30			Entrega un tanto		
31		Procedimiento de Cobro	Envía convenios		
32				Archiva	
33				Termina	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 19 de 310	

ID	LINEAMIENTOS/COMENTARIOS	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
1	El proceso de convenio puede derivar de Aclaración o padrón de usuarios.		Otros Procesos		
2			Acuerda términos del convenio		
3			Genera convenio en 2 tanto		
4		Recaba Firmas	Recaba Firmas		
5		Recaba Firmas	Entrega un tanto		
6		Otros Procesos	Envía convenio	Envía convenio	
7				1	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 20 de 310	

ID	LINEAMIENTOS/COMENTARIOS	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
8			 <pre> graph TD     1((1)) --&gt; Archiva[Archiva]     Archiva --&gt; Fin((Fin.)) </pre>		
9					
10					
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 21 de 310	

### III. Nombre del procedimiento: Inspecciones

#### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo verificar las condiciones, tipo y situación de la toma de agua y drenaje de un usuario.

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

En términos de gestión considera:

- Programación de la inspección
- Ejecución
- Registro

Aplica para Inspecciones derivadas del procedimiento de aclaraciones, es decir, que el usuario no está de acuerdo con los términos y condiciones de su estado de cuenta

#### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

El tiempo de ejecución de una inspección puede ser variable, entre 24 hrs. y una semana, dependiendo especialmente de las campañas de descuento que se estén aplicando, periodos vacacionales, incapacidades, etc.

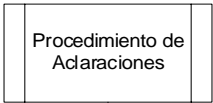
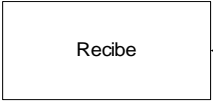
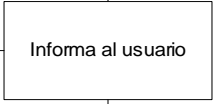
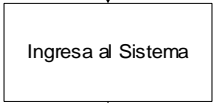
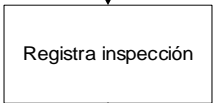

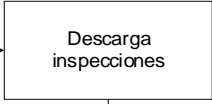

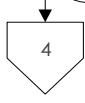
Las inspecciones solo pueden programarse y ejecutarse de lunes a viernes y siempre se debe contactar al usuario para acordar el horario.


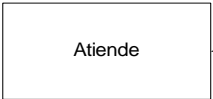
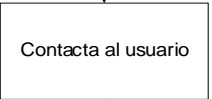

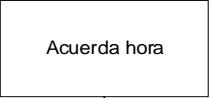

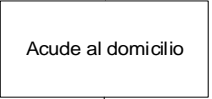
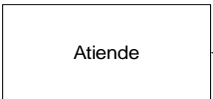
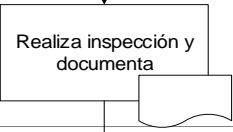

Se requiere contar con el acceso total al domicilio para poder identificar si está habitado o no.

Los inspectores deben portar su gafete que les avala como tal, de acuerdo con los lineamientos legales aplicables.

#### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 22 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
1					
2	Día y hora en que se le marcará para confirmar hora de inspección.				
3					
4					
5					
6	"Acta de Visita de Verificación" (registro SAP-91).				
7					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 24 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
15				5	
16				Registra en Sistema	
17		Acude nuevamente	Atiende	Archiva	
18			Revisa resultado de Inspección		
19		Recibe	Informa al Usuario		
20	Entre las acciones podemos considerar, liquidación y/o convenio como lo establece el PC de Aclaraciones, cambio de medidor, actualización de lecturas, actualización de datos, etc.	Acuerda	Acuerda acciones con el usuario		
21	La continuidad del procedimiento depende de las acciones acordadas, pudiendo terminar aquí el proceso o bien, continuar con otro procedimiento: Aclaraciones, Cobro, Servicio Medido, etc.		Termina		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISIÓN: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 25 de 310	

## IV. Nombre del procedimiento: Cobro

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo generar y ejecutar el cobro de los servicios a los usuarios.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


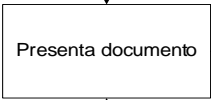
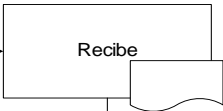

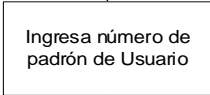
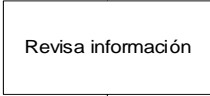
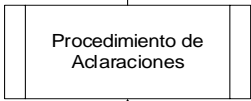
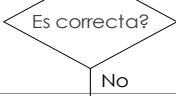
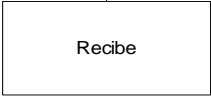
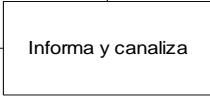
Aplica para cualquier tipo de ingreso al Organismo, por parte de usuarios, proveedores, o terceros.


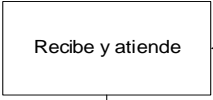
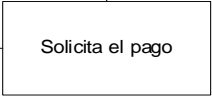
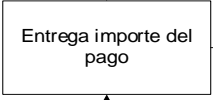
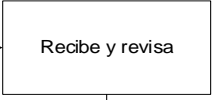
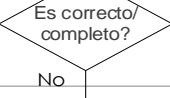
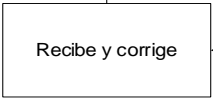
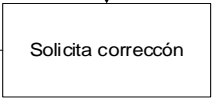
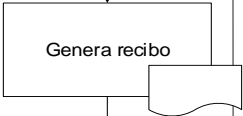

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Formas de pago: Efectivo, tarjeta de crédito o débito (excepto American Express), cheque de caja o certificado, transferencia electrónica, (salvo autorización previa).
- En el caso de transferencias, el usuario debe solicitar la aprobación anticipada con Finanzas y realiza la transacción. El Departamento de Cajas debe solicitar el estado de cuenta a Finanzas para corroborar el depósito.
- Para el traslado de valores a las sucursales bancarias, se solicita el apoyo de Seguridad Pública, con lo que se busca mitigar los riesgos inherentes.
- Para el caso de cajas móviles, el procedimiento en general es el mismo ya que la conexión es vía internet al sistema.
- Periódicamente, personal de la Contraloría Interna, realiza auditorías y arqueos a las diferentes cajas del Organismo, con la finalidad de corroborar que se mantiene un control adecuado de los ingresos.
- El personal de cajas verifica siempre que los recibos y/o facturas emitidas cumplan con las características y requisitos establecidos en el Plan de Proceso, antes de su entrega al usuario.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos recibos o facturas que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal y/o sello de cancelado; ningún recibo no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por el Subdirector de Administración y Finanzas, el Subdirector Comercial o el Director General. La detección de recibos o facturas no conformes generalmente se realiza al momento de que el usuario regresa a realizar un segundo pago, en cuyo caso, se le realiza una fe de erratas.
- Diariamente, cajas genera en el Sistema Comercial Electrónico las facturas de los recibos que no hayan sido solicitadas por el usuario. Los PDF y XML son entregados al final de mes al Área de Ingresos, a través de una carpeta compartida; Ingresos a su vez entrega estos archivos a Finanzas para su envío al OSFEM.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 26 de 310	



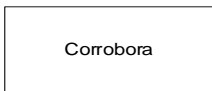
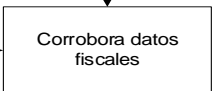
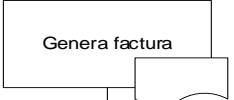


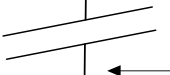
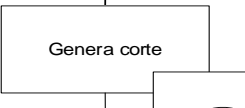

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CAJAS	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
1					
2	El documento que presenta el usuario puede ser un " <b>Aviso de Pago</b> " (registro SAP-04), un " <b>Recibo de Pago</b> " (registro SAP-52) anterior, o cualquier otro documento que indique su número de contrato.				
3					
4					
5					
6					
7					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CAJAS	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13	En caso de pago en efectivo y si el monto entregado es mayor, se entrega cambio al usuario.				
14					



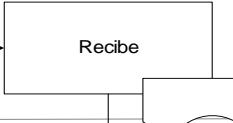

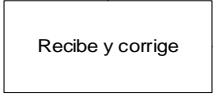
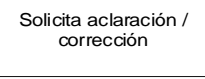
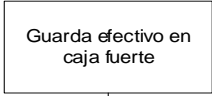
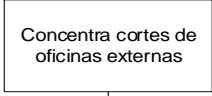

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 28 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CAJAS	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
15			5		
16			Sella y firma		
17		Recibe y revisa	Entrega original		
18		Es correcto?			
19		Solicita cancelación	Atiende y canaliza a Atención a Usuarios		
20		Termina	Procedimiento de Aclaraciones		
21			6		


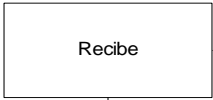
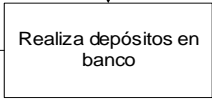
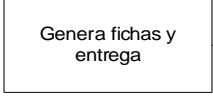
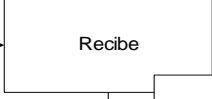
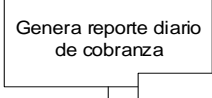
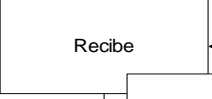
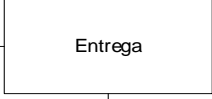
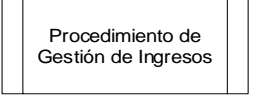
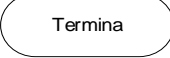
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 29 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CAJAS	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25	"Factura de Ingresos" (registro SAP-53).				
26					
27					
28	"Corte de Caja" (registro SAP-54).				
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 30 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CAJAS	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 31 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	INGRESOS	BANCO	JEFE DE CAJAS	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38	"Ficha de Depósito" (registro EXT-03).				
39	"Reporte Diario de Cobranza" (registro SAP-56), con el desglose de fichas de depósito, bouchers, efectivo, etc.				
40					
41					
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 32 de 310	

## V. Nombre del procedimiento: Aviso de pago

### OBJETIVO

Establecer la metodología que sigue el Organismo para la entrega de avisos de pago que permitan al usuario realizar su pago de manera directa en cajas.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN






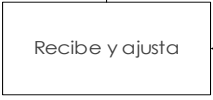




- Levantamiento de lecturas
- Registro en sistema
- Validación
- Cálculo de estados de cuenta
- Impresión de avisos de pago
- Entrega


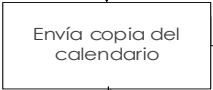


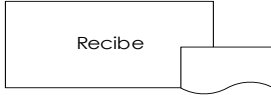

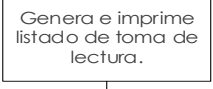



### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- La toma de lecturas y entrega de avisos se organiza y planifica por zonas, rutas y secuencias. Actualmente el municipio se divide en 4 zonas. Las rutas se trazan de acuerdo con el seguimiento y accesibilidad de las calles.
- Las secuencias son los números que se asignan a cada casa, utilizando una secuencia de cinco en cinco para que cuando haya nuevas construcciones se disponga de números intermedios para asignar y se siga teniendo el ordenamiento adecuado.
- Las secuencia cero y números negativos en el listado de la toma de lecturas corresponde a los domicilios registrados en el sistema que no han sido localizados físicamente.
- Los avisos son identificados a través del número de cuenta del usuario, así como el periodo de pago de que se trate. Antes de ser entregados, son almacenados de manera segura en el área de lectura y facturación con acceso restringido a personal no autorizado.
- Protocolos de Supervisión.- Según se considere conveniente, se envía personal a campo a levantar encuestas sobre la entrega de avisos, levantamiento de lecturas y conocimiento en general del proceso.
- Protocolos de Seguridad para el Personal en campo:
  - \* El personal no debe portar cantidades excesivas de dinero en efectivo.
  - \* No se deben portar tarjetas de crédito o débito durante los recorridos en campo.
  - \* No usar audífonos o similares que puedan distraer la atención a sus actividades.
  - \* Llevar consigo, cuando sea posible, herramientas de seguridad como botas.
- Protocolos de Actuación.- En caso de incapacidades del personal, se debe programar la ejecución de sus tareas de dicho personal a través de sus compañeros.
- Las vacaciones se programan al término de los periodos de entrega de avisos.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos estados de cuenta que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, o q su monto sea superior a \$50.000.00 pesos, mismos que al ser detectados son separados y marcados con una línea transversal; ningún estado de cuenta no conforme es entregado, a menos que sea autorizado expresamente por el Subdirector Comercial o el Director General en caso de requerirse, el proceso de impresión es detenido para corregir cualquier situación que esté provocando la salida de estados de cuenta no conformes.



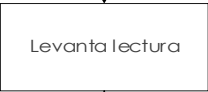





### DIAGRAMA DE FLUJO







ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPTO. LECTURA Y FACTURACIÓN	SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	DIRECCIÓN DEL ORGANISMO	Tiempo de Ejecución
1					
2	El "Calendario" (Anexo DF-03-01-01) se establece de manera anualizada e incluye fechas para: levantamiento de lecturas, registro, emisión de avisos y su entrega.				
3					
4					
5					
6					
7					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPTO. DE LECTURA Y FACTURACIÓN	CAJAS	SISTEMAS	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					Según calendario
11					
12	"Capturas de Lecturas" (registro SAP-05)				
13					
14					

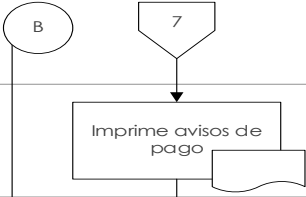


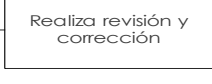



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 35 de 310	


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPTO. DE LECTURA Y FACTURACIÓN	SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	LECTURISTA	Tiempo de Ejecución
15	Antes de que el lectorista salga a campo registra los datos en el formato <b>SAP-173 «Registro diario de trabajo Lectoristas»</b>				
16					
17	El levantamiento de la lectura implica solo el registro de los números negros del medidor.				
18	Conforme se tienen las rutas terminadas				
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 36 de 310	



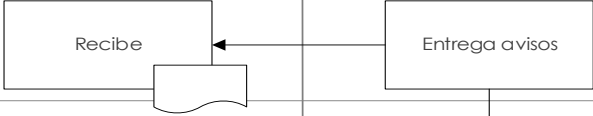
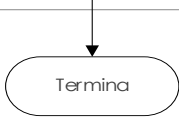
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	LECTURISTA	Tiempo de Ejecución
22					
23	En caso de no tomar la lectura se realizará promedio en el sistema de los últimos 3 Bimestres o se copiará la última anomalía registrada.				
24	Se revisa que las lecturas registradas coincidan con el listado				
25					
26					
27					
28					


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 37 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	LECTURISTA	Tiempo de Ejecución
29					
30	"Aviso de Pago" (registro SAP-04).				
31					
32					
33					
34					
35	SAP-173 «Registro diario de trabajo Lecturistas»				



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 38 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE LECTURA Y FACTURACIÓN	USUARIO	LECTURISTA	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38	En caso de no poder entregar los avisos en mano al usuario, se deben dejar en buzón o en un sitio visible y seguro del domicilio.				
39					
40					
41					
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 39 de 310	

## VI. Nombre del procedimiento: Certificado de no adeudo

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo otorgar al usuario documento mediante el cual de certeza jurídica del predio.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica Para solicitudes de certificados de no adeudo o no registro.

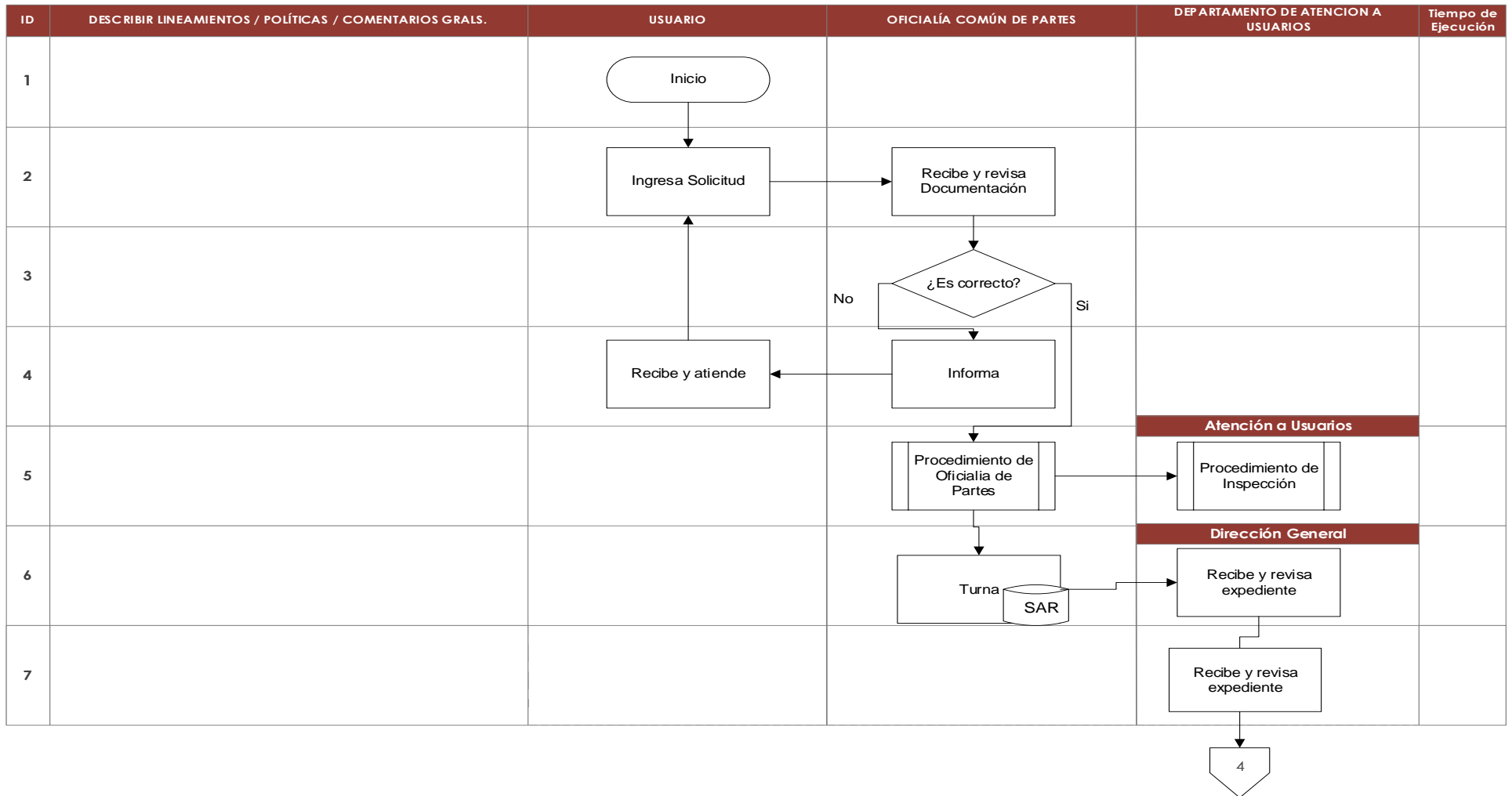
Desde el ingreso de la solicitud por parte del usuario, hasta la entrega del certificado al mismo por parte del Organismo.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Los certificados durante todo su proceso, son identificados mediante el número de registro de ingreso en Oficialía Común de Partes, así como con el folio de certificado correspondiente.
- Todo "Certificado de No Adeudo", debe ser Impreso en papel seguridad, el cual, es resguardado, controlado y proporcionado por la Dirección del OPD SAPASNIR.
- La entrega de certificados se realiza a través de la Oficialía Común de Partes, los días viernes, o bien, según indicaciones específicas de Atención a Usuarios.
- Cuando se cancela un certificado ya impreso, por error en el documento, se destruye de inmediato por el Área de Dirección del OPD SAPASNIR. El Sistema Comercial cuenta con un registro de la cantidad de impresiones de cada certificado.

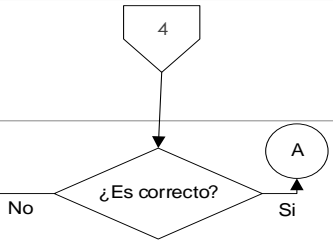
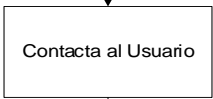
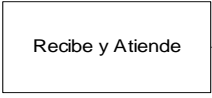
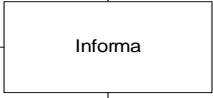
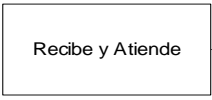

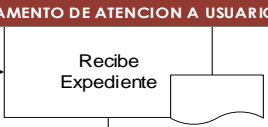
Se entenderá como salida no conforme aquel certificado que no contenga la información correcta de acuerdo con la solicitud del usuario, o los requerimientos del propio proceso, en cuyo caso se identifica con el folio único impreso en cada documento, se analiza e identifica la anomalía y se corrige con el mismo folio. De considerarse necesario (por tendencias, recurrencia o criticidad de la anomalía), se realiza un análisis causa raíz de acuerdo con el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.

### DIAGRAMA DE FLUJO


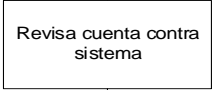
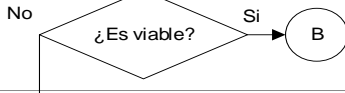
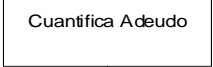
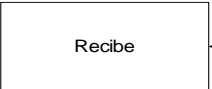
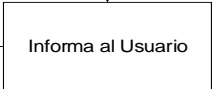
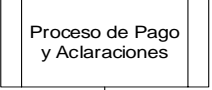






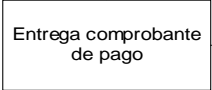
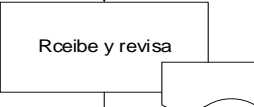
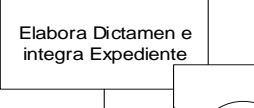
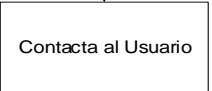




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 41 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	SUB. DE COMERCIALIZACION	Tiempo de Ejecución
8				4	
9					
10					
11					
12					
13				<b>DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS</b> 	
14				5	


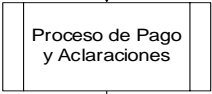
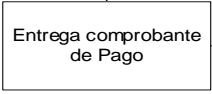
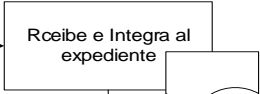

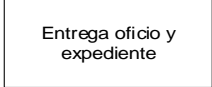
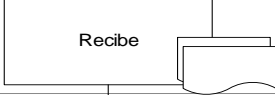

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 42 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
15					
16	}				
17					
18					
19					
20					
21					


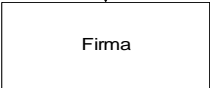





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 43 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25	El «Dictamen de No Adeudo» (Registro SAP-26) contiene el numero de contrato, numero de inspección, bimestre de certificación, nombre y rubrica del encargado de certificados, debe también rubricar y avalarla el documento de inspección.				
26					
27				 	
28					


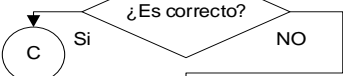
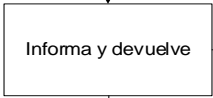
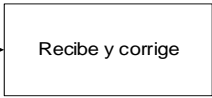
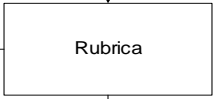

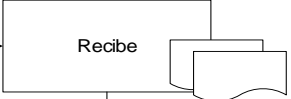
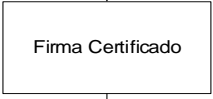

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 44 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33					
34				SUB. DE COMERCIALIZACION	
35					
					


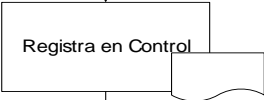
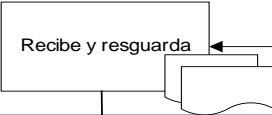

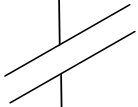



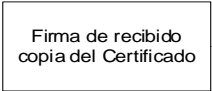


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 45 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	SECRETARÍA TÉCNICA	SUB. DE COMERCIALIZACION	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39				<p style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS</b></p> 	
40					
41	Se revisa que la documentación este completa y que tenga la firma de la Subdirección Comercial, documentos llenos correctamente, que contenga el dictamen o respuesta para el usuario, que coincidan los datos de la escritura con el predial y el traslado de dominio.				
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 46 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	SECRETARÍA TÉCNICA	DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS	Tiempo de Ejecución
43					
44					
45					
46					
47				<b>DIRECCION GENERAL</b> 	
48					
49					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 47 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	OFICIALIA COMUN DE PARTES	DIRECCIÓN GENERAL	Tiempo de Ejecución
50					
51					
52					
53					
54	"Control de certificados de no adeudo" (registro SAP-27)				
55					
56					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 48 de 310	

## VII. Nombre del procedimiento: Factibilidades

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo determinar la viabilidad de otorgar los servicios solicitados de agua potable y drenaje en cantidad y forma.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica Para la recepción de solicitudes.  
Inspección y determinación.  
Liquidación de la factibilidad.



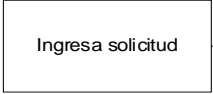

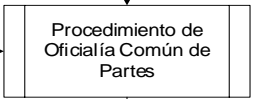
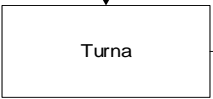
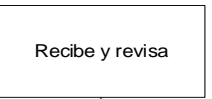
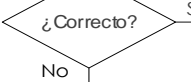

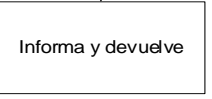

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Se tramita el dictamen si se realiza la construcción de 2 viviendas en adelante, más de dos locales comerciales, industrias y construcciones comerciales de 300 m2 en adelante. **Se le otorga al usuario los requerimientos y especificaciones para la realización de dicho trámite**
- El dictamen de factibilidad tiene una vigencia de 1 año a partir de su emisión, posterior a ella debe renovarse para poder continuar con su obra.
- El tiempo de respuesta al usuario, para una solicitud de factibilidad no debe superar los **30** días hábiles.
- El personal Operativo responsable de llevar a cabo la factibilidad técnica, cuenta con las competencias requeridas de acuerdo con su responsabilidad, ver proceso de Capital Humano.
- El personal Administrativo avala sus competencias a través de la experiencia y las evaluaciones de desempeño, en caso de requerirse, derivado del Proceso de Capital Humano (Evaluación de Desempeño) se identifican las necesidades de formación y se toman las acciones.
- El organismo cuenta con Bases de Datos de usuarios, infraestructura hidráulica, usuarios conectados, fugas, entre otros, de los cuales hace uso para las revisiones que el proceso requiere.
- El control de las factibilidades se maneja a través de la conformación de un expediente por caso, al cual se le asigna un folio único. El expediente se integra de forma física y digitalizada.
- El control también implica el registro de cada una de las factibilidades con su estatus en el "**Registro de Factibilidades**" a través del Sistema de Administración de Recursos, mismo que es actualizado en cada etapa del proceso.
- El expediente de factibilidad es resguardado en archivo ubicado en la oficina adjunta de la Secretaría Técnica, al cual tiene acceso sólo personal autorizado de la propia área. Cuando otra de las áreas del Organismo solicita información o documentos respecto de un proceso de factibilidad, en ningún caso se les presta el expediente, sólo se les remite la información que requieran, mediante oficio.
- El Dictamen de Factibilidad y el Convenio se emite con base en el Dictamen Técnico realizado por la Subdirección de Operación Hidráulica; y es en el Convenio en donde el usuario y el Organismo plasman los requerimientos necesarios para que se otorgue la Factibilidad y el cumplimiento de la misma.
- El producto de salida en este procedimiento es un Dictamen de Factibilidad y Convenio. Para su liberación, se requiere la firma del Secretario Técnico y del Director General.
- Si el usuario al transcurrir 12 meses no termina el comercio, industria o desarrollo, el usuario tiene una única oportunidad de solicitar una prórroga 30 días antes de que se realice el vencimiento de su Convenio.
- Revisadas y cumplidas las obligaciones del Convenio el usuario al finalizar el comercio, industria y/o construcción; debe informar al Organismo y tramitar la Carta de liberación


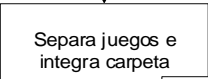
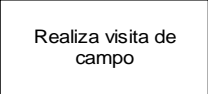
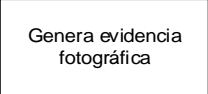
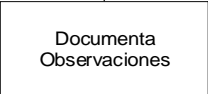
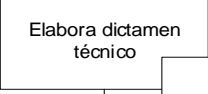

### DIAGRAMA DE FLUJO




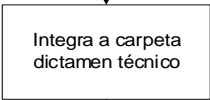
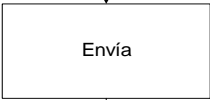
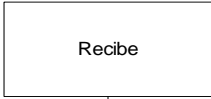
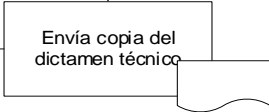
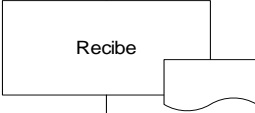

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 49 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	Tiempo de Ejecución
1					
2		 			
3					
4	Documentación completa.				
5					
6					
7					


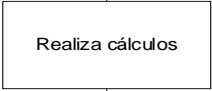
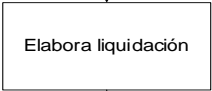
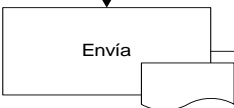
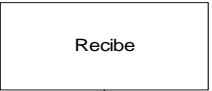
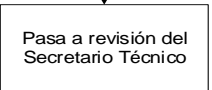
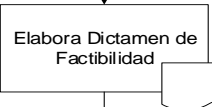
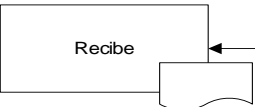
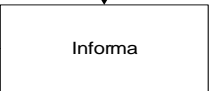

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 50 de 310	

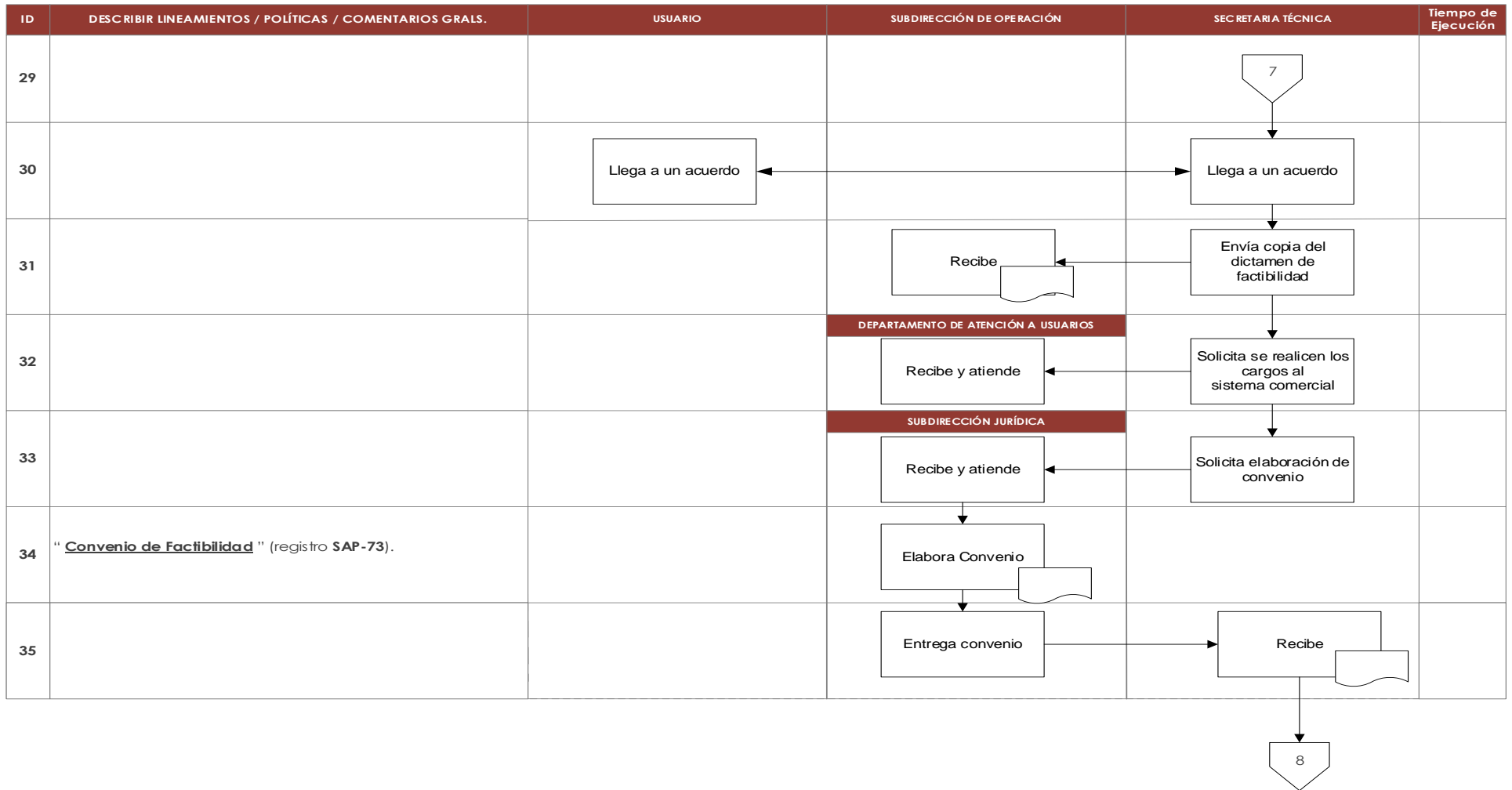
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SECRETARÍA TÉCNICA	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13	"Dictamen Técnico de Factibilidad" (registro SAP - 70).				
14					

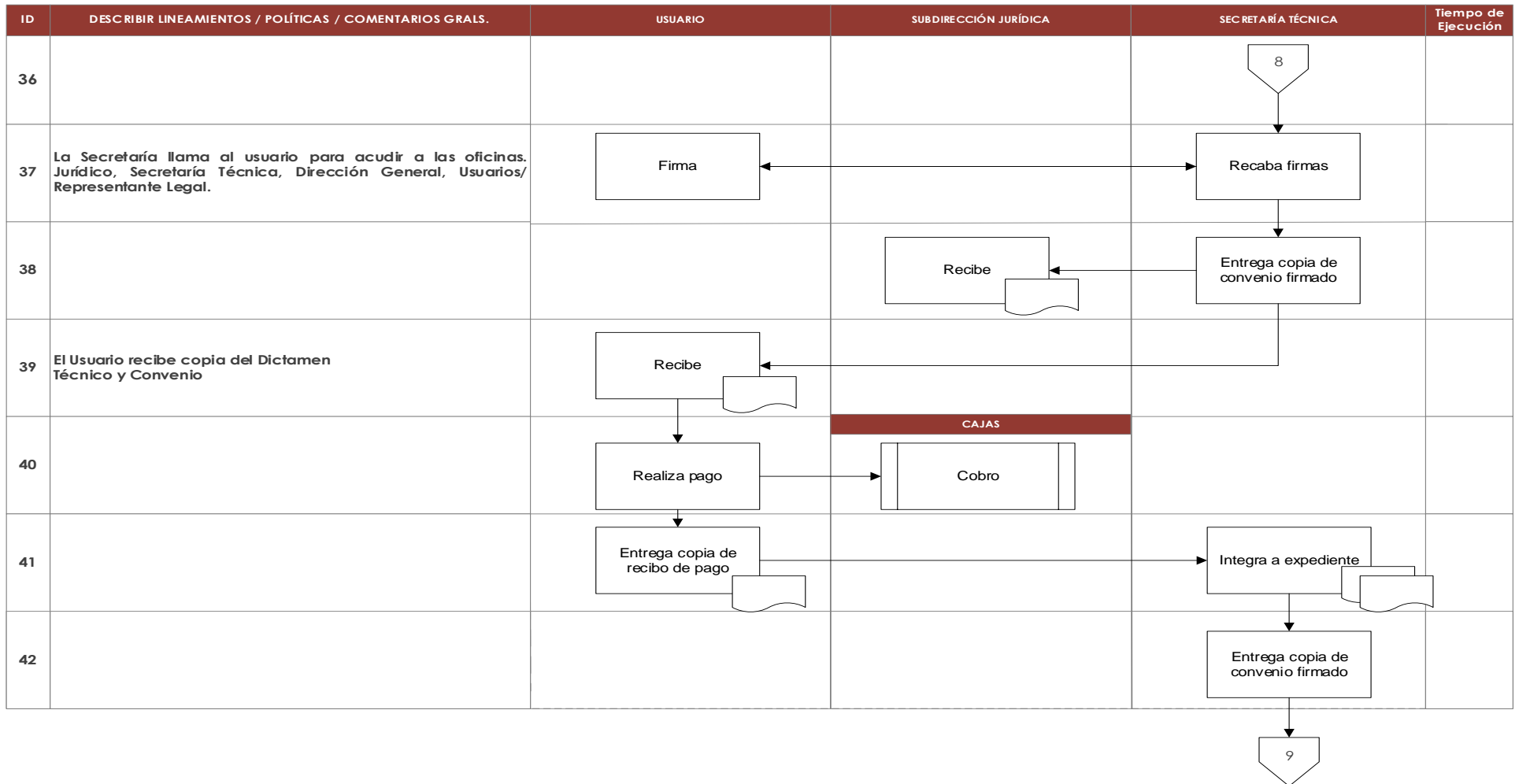
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 51 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	SECRETARÍA TÉCNICA	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18	" <u>Dictamen Técnico de Factibilidad</u> " (registro SAP-70).				
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 52 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	OFICIALIA COMÚN DE PARTES	SECRETARÍA TÉCNICA	Tiempo de Ejecución
22					
23	Con base en la información del dictamen, determina costos del servicio.				
24	" <u>Liquidación de Factibilidad</u> " (registro SAP-71).				
25					
26					
27	" <u>Dictamen de Factibilidad</u> " (registro SAP-72).				
28					
					

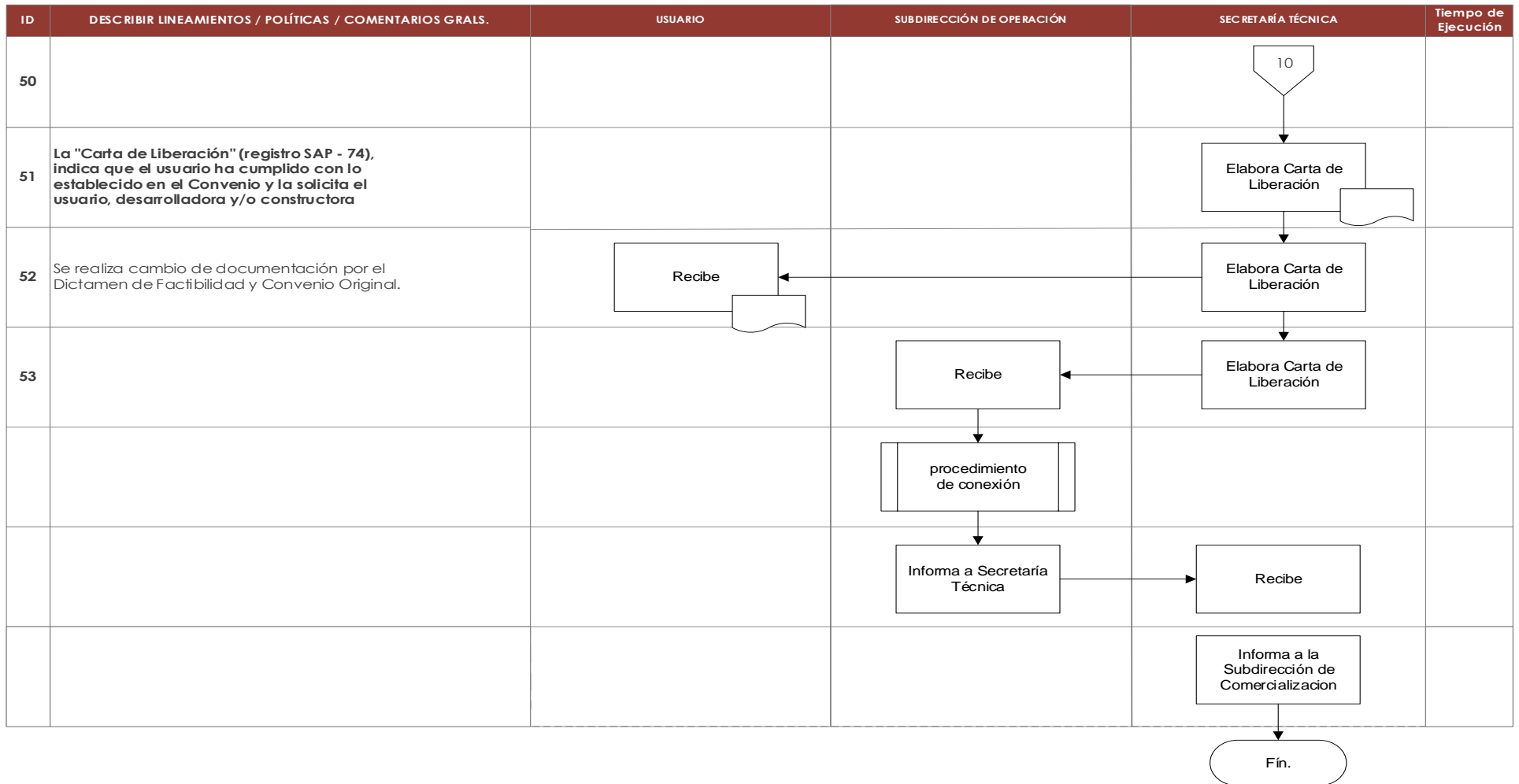






	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 55 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	SECRETARÍA TÉCNICA	Tiempo de Ejecución
43			9		
44			Recibe		
45			Supervisa observaciones de convenio		
46	El tiempo depende del Usuario, Desarrolladora y/o constructora que tarde en terminar lo condicionado en el convenio				12 meses
47			¿Cumple?		
48		A	Recibe		
49			Infoma	Recibe	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 56 de 310	





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 57 de 310	

## VIII. Nombre del procedimiento: Agua en pipas

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo satisfacer la necesidad de agua del usuario por falta de suministro.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica sólo para agua potable, tanto para pipas propias como el control de concesionarios.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS




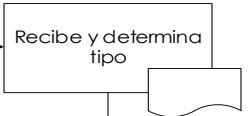


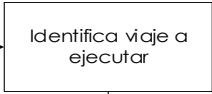

- Para la programación de viajes, el usuario debe ingresar su solicitud por Oficialía Común de Partes para que sea revisado su requerimiento, y una vez aprobado, se agrega al "**Rol de Viajes**". Los cambios al rol de viajes con informados periódicamente al operador para su seguimiento puntual.
- El Departamento de Pipas identifica y revisa constantemente las zonas críticas de riesgo para la entrega de apoyos, con lo cual determina las acciones y/o cuidados para atender las necesidades de dichas zonas.

Como un plan de contingencia por la falta de capacidad de vehículos para proporcionar el servicio, se dispone de un "**Padrón de Concesionarios**", La coordinación del servicio de concesionarios se lleva a cabo a través de su Representante.



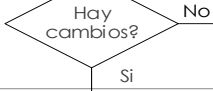
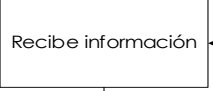

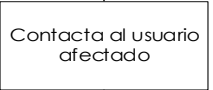

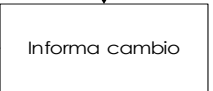

- Las pipas propiedad del Organismo reciben mantenimiento externo e interno de manera periódica, con apoyo de personal del Departamento de Control Vehicular, Proceso de Servicio Vehicular.
- Los equipos de medición instalados en las garzas, son certificados de fábrica y no requieren calibración, no obstante, son revisados constantemente para garantizar la medición adecuada. En caso de daño, son reemplazados y desechados.
- Consideraremos como servicio no conforme, la falta de entrega de apoyos de pipa solicitadas por el usuario, o una entrega que no cumple con los requerimientos del usuario (cantidad, ubicación, calidad), en cuyo caso, el personal del Departamento de Pipas identificará el folio único del servicio de que se trate y, de acuerdo con el Procedimiento de Hallazgos y Acciones, realizará un análisis de las causas que originaron el incumplimiento y determinará las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan.
- Se usará el "**Checklist de Concesionarios**" para documentar los requisitos administrativos y físicos de las pipas provistas por proveedores externos.
- Se usará «Vale de Carga» para respaldar la carga de apoyo suministrada por parte del despachador hacia los concesionarios o cualquier dependencia.

### DIAGRAMA DE FLUJO



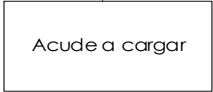


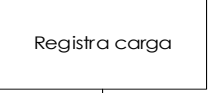
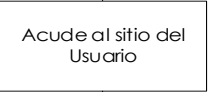

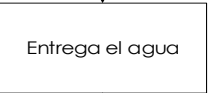

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 58 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	PIPAS	OPERADOR	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3	Las solicitudes de apoyos de pipas también pueden provenir directamente de una autoridad interna o del H. Ayuntamiento, sin requerirse en su caso documento o registro alguno.				
4	Se programan un máximo de 6 viajes si son directos o 4 si son repartidos por día.				
5					Diario
6					
7					





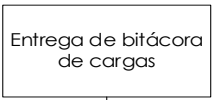
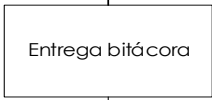



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 59 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	PIPAS	OPERADOR	Tiempo de Ejecución
8					
9	Los cambios al programa pueden ser derivados de contingencias o solicitudes de apoyo urgentes, mismos que son documentados adecuadamente en el control para su aseguramiento.				
10					
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 60 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	GARZA	OPERADOR	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18	Las cargas en la Garza se registran en " <a href="#">Bitácora de Cargas</a> " (registro <a href="#">SAP-14</a> ).				
19					
20	La entrega del servicio al usuario se registra en " <a href="#">Bitácora de Recepción de Pipas</a> " (registro <a href="#">SAP-15</a> ) o en la " <a href="#">Bitácora de Servicio Social</a> " (registro <a href="#">SAP-162</a> ) según corresponda y de ser viable, se solicita al usuario su firma de recibido, así como cualquier observación positiva o negativa respecto del servicio.				
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 61 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	PIPAS	OPERADOR	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24		GARZA			Semanal
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 62 de 310	

## IX. Nombre del procedimiento: Procedimiento Administrativo de ejecución

### OBJETIVO

Regularizar créditos fiscales e incrementar ingresos para el organismo de agua

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Determinación de crédito fiscal/notificación, mandamiento de ejecución/notificación, acta de requerimiento de pago y embargo de bienes.



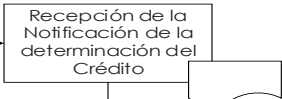
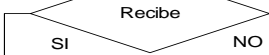
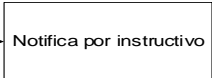



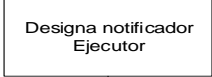
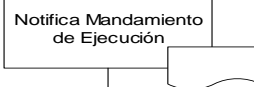

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

El procedimiento administrativo de Ejecución estará a cargo del Departamento de Ejecución Fiscal.


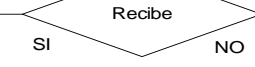
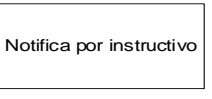

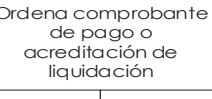

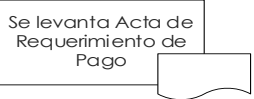
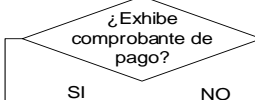
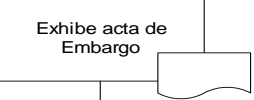

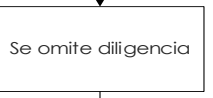


Se deberá considerar a los notificadores ejecutores facultados para realizar las diligencias con base en lo establecido en la Ley del Agua del Estado de México y el Reglamento Orgánico del Organismo.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 63 de 310	



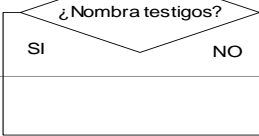

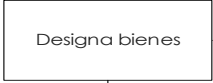
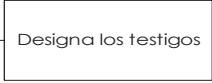
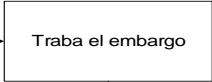


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	CIUDADANO	DEPARTAMENTO DE REZAGO Y COBRANZA	Tiempo de Ejecución
1	De conformidad al art. 52 fracción II del Reglamento orgánico del OPD SAPASNIR <b>«Determinación de Crédito» Código:SAP- 174</b>				
2	<b>«Determinación de Crédito» Código:SAP- 174</b>				
3	<b>«Cedulas de Notificación» Código SAP-175</b>				
4					10 días
5	Mandamientos de Ejecución Acta de Requerimiento de pago Acta de Embargo				
6					
7	De conformidad al art. 379 del Código Financiero del Estado de México y Municipios <b>«Mandamiento de Ejecución» Código SAP-176</b>				De inmediato
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 64 de 310	


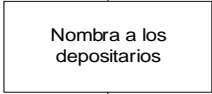

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	CIUDADANO	DEPARTAMENTO DE REZAGO Y COBRANZA	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11	«Acta de Requerimiento de Pago» Código SAP-177				
12	«Acta de Embargo» Código SAP-178				
13					
14					
					
					





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 65 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	CIUDADANO	DEPARTAMENTO DE REZAGO Y COBRANZA	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17	El Departamento de Ejecución fiscal solicitara el nombramiento de dos testigos				
18					
19					
20					
21					
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 66 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	CIUDADANO	DEPARTAMENTO DE REZAGO Y COBRANZA	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 67 de 310	

## X. Nombre del procedimiento: Servicio medido

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo la instalación de medidores a usuarios que ya cuenten con la toma de agua instalada y la realización de revisiones de medidor en tiempo y forma.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a medidores de usuarios domésticos y no domésticos, que ya cuenten con la toma de agua instalada, ante la gestión de:

- Instalación de medidor
- Revisión de medidor

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- La instalación de un medidor se programa para su ejecución de 3 a 4 semanas como plazo.
- Plan de acción / instalación: Si al cerrar la llave de paso el agua sigue fluyendo, se deben de tomar acciones que permitan cumplir con el objetivo de instalación de medidor de medidor:
  - ✓ Usar algún material para tapar el tubo.
  - ✓ Cerrar la válvula general de la zona. Esto aplica normalmente cuando la presión es alta en el suministro, en este caso se debe de informar a los usuarios que se verán afectados.
  - ✓ Se debe de contemplar la identificación de los días en los que la zona donde se trabajará cuenta con servicio, ya que sin servicio no se pueden hacer las pruebas correspondientes al medidor.

Lineamientos para asegurar la instalación.


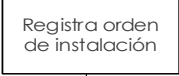
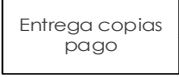


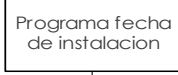


- Asegurar que haya agua.
- Ver que no haya fugas.
- Que el sello del medidor no tenga fugas.
- Que la posición del medidor sea la correcta.

Las entradas y salidas del material para la instalación de medidores deberá registrarse en el formato **Entradas y salidas de material»**










- Protocolos de seguridad / prevención para personal en campo:
- No portar cantidades fuertes de dinero, ni tarjetas bancarias preferentemente
- Verificar si en el domicilio o áreas aledañas al mismo hay animales que pudieran atacar a los trabajadores.
- Evitar confrontaciones y/o conflictos con cualquier persona o usuario.

### DIAGRAMA DE FLUJO


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 68 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCION A USUARIOS	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	INSTALADORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1	INSTALACIÓN DE MEDIDOR				
2					
3					
4					
5					
6	"Orden de Instalación de Medidor" (registro SAP-48).				
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 69 de 310	


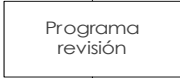

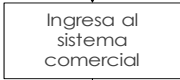


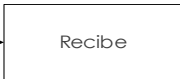
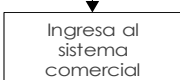

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	INSTALADORES	Tiempo de Ejecución
8					
9					Según programa
10					Un día antes
11	Puede implicar un cambio de fecha si el usuario no esta disponible.				
12					
13					Diario
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 70 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	INSTALADORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
15				5	
16				Programa recorrido	
17					
18				Traslado al sitio	
19				Ejecuta instalación	
20	Que no haya fugas y que el medidor funcione adecuadamente.			Realiza pruebas	
21				6	





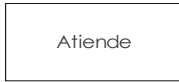
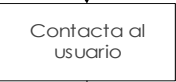
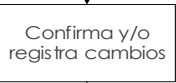

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	INSTALADORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
22				6	
23				Genera evidencia fotografica	
24		Firma Vo. Bo.		Recaba firma de Vo.Bo.	
25	Las evidencias fotográficas son enviados vía whats app.		Recibe reportes	Entrega órdenes ejecutadas	Diario
26			Imprime evidencias fotograficas		
27	Se registran los medidores instalados en «Reporte diario de instalación de medidores» SAP-179		Registra		
28			Recibe y realiza registro en sistema		
			Archiva		
			Termina		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 72 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
29	REVISIONES				
30					
31					
32					
33	Puede ser vía telefónica o mediante documento informal.				
34					
35					

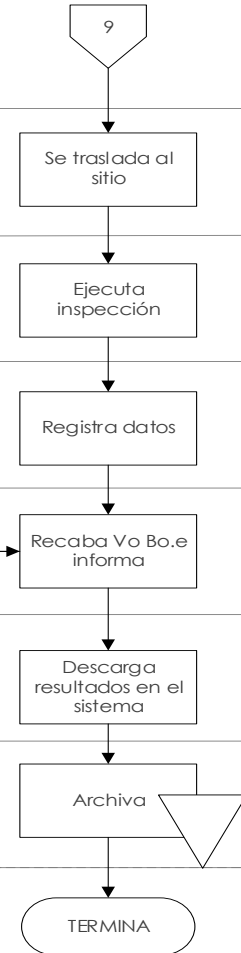


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 73 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
36					
37					
38	" <u>Revisión de Medidores</u> " (registro SAP-49).				
39					Según el programa
40					
41					
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 74 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS	USUARIO	DEPARTAMENTO DE MEDIDORES	TIEMPO DE EJECUCIÓN
43				9	
44				Se traslada al sitio	
45				Ejecuta inspección	
46				Registra datos	
47	El resultado de la revisión es informado al usuario para que acuda a Atención a Usuarios a realizar el tramite correspondiente.		Recibe y da Vo. Bo.	Recaba Vo Bo.e informa	
48				Descarga resultados en el sistema	
49				Archiva	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 75 de 310	

## XI. Nombre del procedimiento: Contratación

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo contratar al personal competente para las diferentes actividades laborales.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Contratación, Evaluación de Desempeño y Formación del Personal.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

Reclutamiento: los aspirantes pueden ser personas recomendadas por el propio personal o autoridades, personas contratadas a través de redes sociales o agencias de colocación.


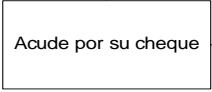

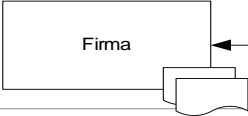
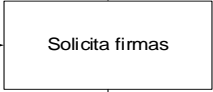
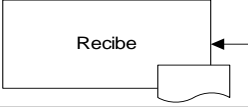
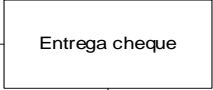

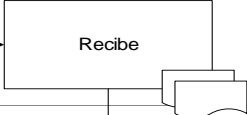

Antes de la contratación del personal el Área de Recursos Humanos se asegura de que exista o se abra una vacante correspondiente y que esta, se sustente con una Descripción del puesto Requerido.

En caso de extravío o reposición de Credencial Laboral, se tendrá que acudir a levantar un acta por robo o extravío en la Contraloría Interna, asimismo se entregara copia simple del acta al Departamento de Recursos Humanos, quien solicita por medio de oficio al Departamento de Sistemas la nueva credencial, una vez obtenida el Departamento de Recursos Humanos, realiza acuse de recibido para entregar al empleado la nueva Credencial, mismo que es integrado a su expediente laboral.


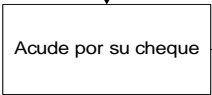
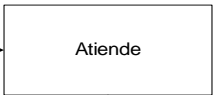
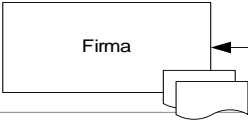
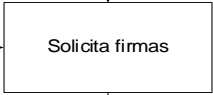
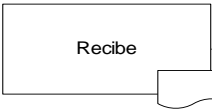
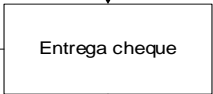
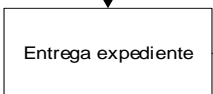
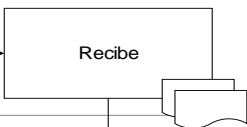
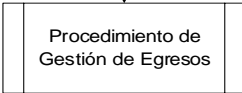
En caso de reposición de credencial por daños físicos a la misma se deberá acudir al Departamento de Recursos Humanos, para solicitar la reposición, quien solicita por medio de oficio al Departamento de Sistemas la nueva credencial, una vez obtenida, el Departamento de Recursos Humanos, realiza acuse de recibido para entregar al empleado la nueva Credencial y le solicita entregue la Credencial anterior, misma que conjuntamente con el acuse de recibido es integrada a su expediente laboral.

### DIAGRAMA DE FLUJO


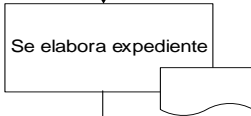

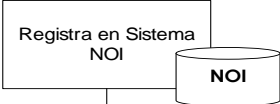
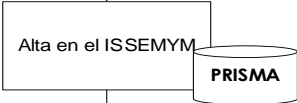
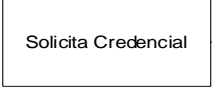
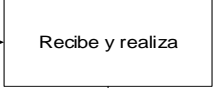

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 76 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	EGRESOS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31	El proveedor deberá firmar la " <u>Póliza de Egresos</u> " (registro SAP-60), el " <u>Recibo</u> " (registro SAP-96) y la " <u>Factura</u> " (registro EXT-04).				
32					
33					
34					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 77 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	CORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	EGRESOS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31	El proveedor deberá firmar la " <b>Póliza de Egresos</b> " (registro SAP-60), el " <b>Recibo</b> " (registro SAP-96) y la " <b>Factura</b> " (registro EXT-04).				
32					
33					
34					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 78 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	SOPORTE TECNOLÓGICO	Tiempo de Ejecución
15				
16	Los expedientes del personal se manejan de manera física y electrónica los cuales se encuentran respaldados bajo llave. El Expediente Laboral se apertura en el momento que el empleado otorga como mínimo los requisitos obligatorios que se le solicitaron, se efectúa en llenado del Kardex (SAP-02), con los datos correspondientes, marcando los documentos entregados.			
17	La inducción al personal se le envía mediante correo electrónico al momento de su contratación.			
18				
19				
20				
21				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 79 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	SOPORTE TECNOLÓGICO	EMPLEADO	Tiempo de Ejecución
15			5		
16		Recibe	Entrega Credencial		
17		Entrega		Recibe	
18		Recibe		Firma acuse	
19		Integra a expediente			
20		FIN			
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 80 de 310	

## XII. Nombre del procedimiento: Evaluación y formación del personal

### OBJETIVO

Describir la metodología para llevar a cabo la aplicación del Plan de Formación Interna para el personal que labora en la organización.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todo el personal involucrado en el SG

El alcance del presente procedimiento implica:

- Evaluación de desempeño
- Detección de necesidades de formación
- Planificación y ejecución de acciones de formación
- Evaluación de acciones


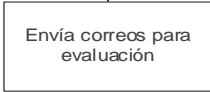
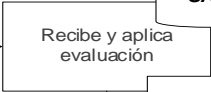
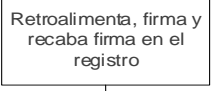
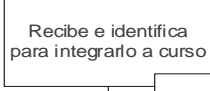
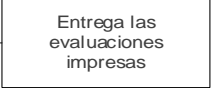
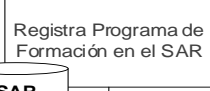
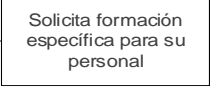
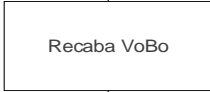
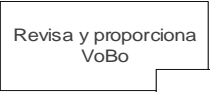

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- En caso de que un empleado participe en un curso que no haya sido planeado o coordinado por el SAPASNIR, será necesario que al término, presente y entregue a Recursos Humanos una copia del documento que haya recibido y que valide su participación, mismo que será integrado a su expediente.
- En caso de que los jefes directos del personal detecten que la formación no cumplió con los objetivos y/o requisitos establecidos, estos lo deben informar al área de Recursos Humanos, quien a su vez debe realizar un análisis de la formación (cursos, proveedores, temas, horarios, etc.) impartida, así como, del personal formado, identificando y determinando las acciones a seguir, considerando para ello el Procedimiento de Hallazgos y Acciones.
- A todo el personal se le proporciona Inducción a la Organización en el que se incluyen todos aquellos aspectos relacionados con la misión y visión de la organización, objetivos y política del SG, desde el procedimiento de Contratación, no obstante, de ser requerido se gestionará esta inducción mediante el presente procedimiento.
- Si es la primera evaluación a aplicar, se podrá aplicar a todo el personal sin importar su antigüedad; a partir de la segunda evaluación, sólo se aplicará si el personal tiene al menos 2 meses en el puesto.
- La eficacia de los eventos de formación se medirá con base en el incremento de resultados en la siguiente evaluación de desempeño. De considerarlo necesario o conveniente, el Encargado de Recursos Humanos o el Subdirector de Administración y Finanzas podrá solicitar la evaluación de desempeño del personal formado antes de la evaluación anual.

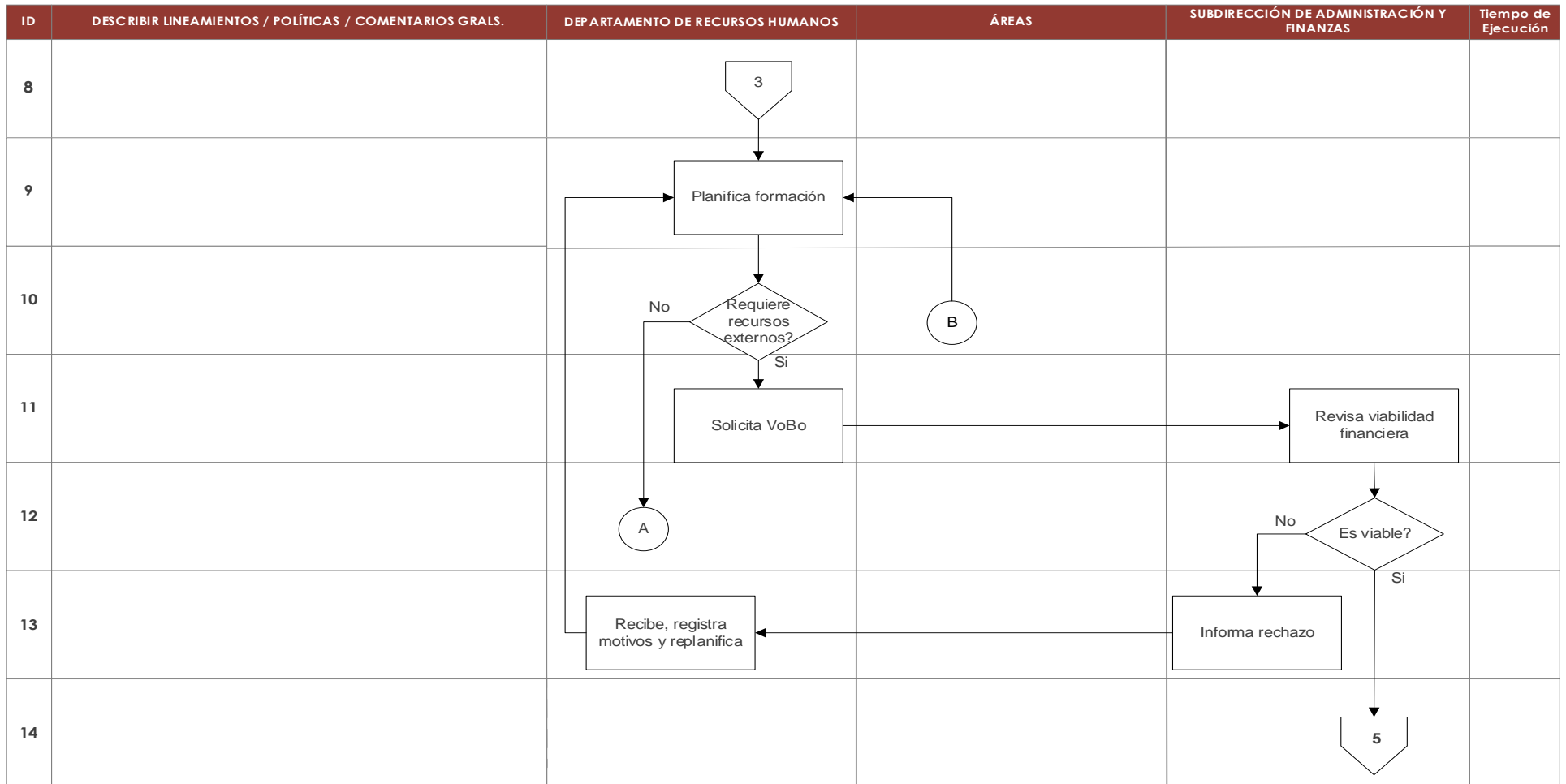
### DIAGRAMA DE FLUJO



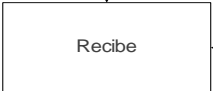
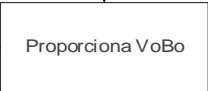
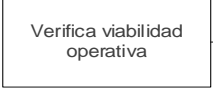
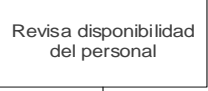
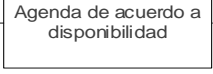
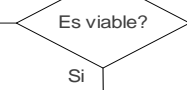
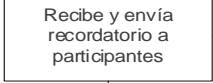

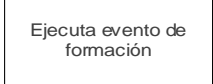



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 81 de 310	



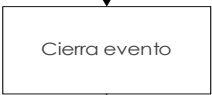

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ÁREAS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
1					
2	<u>"Evaluación de Desempeño"</u> (formato SAP-45).				
3					
4					
5	El " <u>Programa de Formación</u> " (registro SAP-46), entre otras, se nutre de las acciones derivadas de la Evaluación de Desempeño, de solicitudes directas de las diferentes áreas con requerimientos específicos de formación para su personal, etc.				
6					
7					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 82 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ÁREAS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 84 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	CANDIDATO	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
22					
23	En eventos internos se realizará el registro de participantes en la " <b>Lista de Asistencia</b> " (registro <b>SAP-47</b> ). El registro puede ser físico o a través del SAR.				
24					
25					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 85 de 310	

### XIII. Nombre del procedimiento: Nóminas

#### OBJETIVO

Vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los empleados adscritos al Organismo

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Registro de asistencia e incidencias, cálculo pago de nómina, dispersión de nómina  
Aplica para todo tipo de empleados: servidores públicos, confianza, sindicalizados.


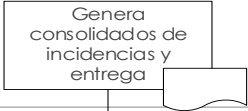

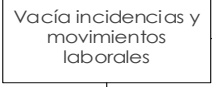





#### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

De manera quincenal se entrega al Departamento de Contabilidad los siguientes reportes:


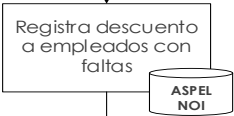


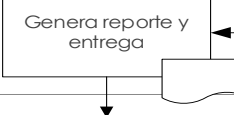
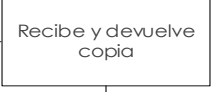



- **“Reporte de nómina por departamento”** en formato digital y usb
  - **“Reporte de cuotas ISSEMYM”** en formato digital e impreso
  - **“Reporte de dispersión de nómina”** (formato digital e impreso)
  - **“Reporte general de nómina”** en formato digital
  - **“Carpeta de recibos de nómina”** en formato impreso y pdf y xml
- De manera mensual se entrega al Departamento de Contabilidad los siguientes reportes:
    - **“Reporte de remuneraciones mensuales al personal de mandos medios y superiores”** en formato impreso y digital
    - **“Movimientos Laborales”** (digital e impreso)
  - De manera mensual se entrega por medio de oficio al Secretario del sindicato, un reporte por quincenas que enlista las deducciones y percepciones de los empleados sindicalizados.
  - Se darán a firmar los recibos a empleados del organismo 2 días antes de la dispersión del pago para asegurar que se cuente con todas las firmas para integrar el reporte a Contabilidad.
  - En caso de que los sistemas biométricos no se encuentren operando, se pondrá a disposición de los empleados el registro **“Lista de Asistencia Física”**

#### DIAGRAMA DE FLUJO


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 86 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	SUB DIRECCIONES	EMPLEADO	Tiempo de Ejecución
1	<b>"Formato de Incidencia"</b> (registro SAP-110)				
2	Se obtienen de biométricos Timework y Officework y plataforma PRISMA del ISSEMYM				
3	Genera <b>"Reporte de Asistencia"</b> (registro SAP-109) desde el sistema de biométricos				
4	Contra expediente físico del empleado.				
5					
6					
7					

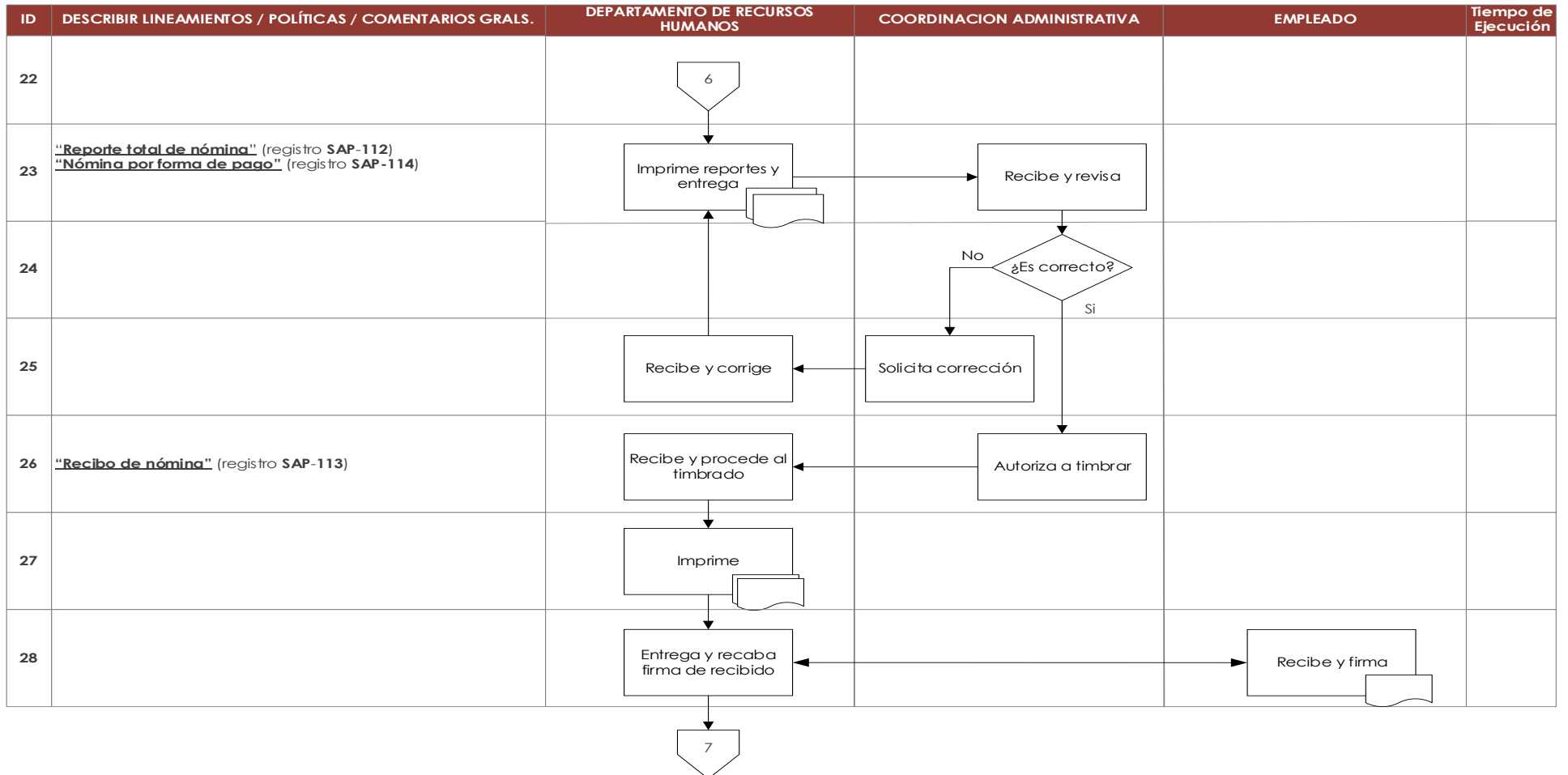
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 87 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	COORDINACION ADMINISTRATIVA	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12	"Cédula de descuento mensual FONACOT" (registro SAP-119)				
13	Se envía por correo electrónico al FONACOT				
14					



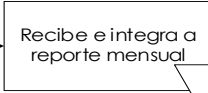


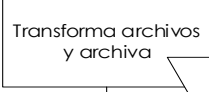

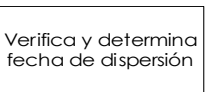



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 88 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	COORDINACION ADMINISTRATIVA	EMPLEADO	Tiempo de Ejecución
15		5			
16		Archiva copia			
17	<u>"Reportes de Cuotas ISSEMYM"</u> (registro SAP-111)	Genera reporte de cuotas y orden de pago			
18		Entrega	Recibe		Primeros 8 días posteriores al mes vencido
19			Procedimiento de Pagos		3 días hábiles posteriores al pago
20		Descarga factura, entrega y archiva copia	Recibe y archiva		
21		6			








	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 90 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	COORDINACION ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31	Reporte total de nómina (Excel e impreso) Reporte de nómina por forma de pago (Excel e impreso)				
32	Se transforma a formato .txt Se guarda en equipo de asistente financiero con la nomenclatura "Autorización, banco, fecha (dd/mm)"			SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
33	Se cargan los archivos .txt en las plataformas bancarias según corresponda				
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 91 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	COORDINACION ADMINISTRATIVA	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
36			8		
37			Genera y corrobora comprobantes de pago		
38					Siguiente día hábil
39			Imprime archivo de autorización y comprobante de pago		
40		Recibe y archiva	Entrega	Recibe y archiva	
41			Termina		
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 92 de 310	

## XIV. Nombre del procedimiento: Mantenimiento Tecnológico

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo la disponibilidad tecnológica de los procesos y seguridad electrónica. Así como garantizar la disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información Institucional del Organismo mediante la gestión de las copias de respaldo y su recuperación cuando sea requerido

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


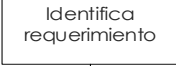


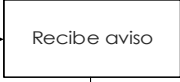

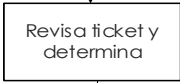

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Respaldo de Información

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS



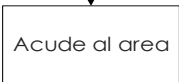

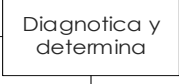


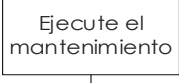

- **“Programa de mantenimiento preventivo”** se elabora completamente considerando 2 mantenimientos al año por equipo. Aplica solo para los equipos con más de un año de antigüedad, e incluye servidores y equipo de red que lo requiere.
- Los mantenimientos preventivos serán registrados de la misma forma que los correctivos, siendo el área de sistemas la generadora del **“Ticket”**
- Consideramos una solicitud como servicio cuando se trate de movimientos en la base de los datos del sistema comercial y como mantenimiento, aquellos tickets que requieran un diagnóstico y su atención en el área usuaria.
- Toda solicitud al área de sistemas debe ser atendida dentro de las primeras 24 horas, no obstante, la resolución de la misma será variable, dependiendo de la disposición que se tenga de refacciones y/o materiales, así como de la problemática diagnosticada.
- Para el caso de base de datos, alojada en el servidor del área de sistemas se realiza un respaldo diario de tipo “completo”, el respaldo es programado y se realiza de manera automática mediante una tarea de SQL. El archivo .bak es alojado en una carpeta con el nombre del mes del curso y nombrado con la fecha del respaldo.
- Dicho respaldo diario es extraído a un dispositivo de almacenamiento portable para su resguardo en un gabinete del área de Sistemas bajo responsabilidad del Jefe de Departamento de Sistemas. Las actividades de respaldo realizadas se evidencian en la **“Bitácora de Respaldo”**
- Para garantizar la disponibilidad e integridad del respaldo, se realizará una vez al mes un ejercicio de recuperación, conservando registro de esta actividad en la **“Bitácora de Restauración”**

### DIAGRAMA DE FLUJO.


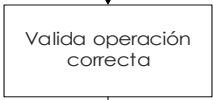
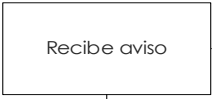
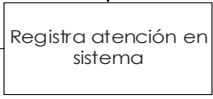
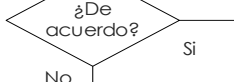
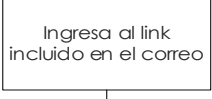


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 93 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	INFORMÁTICA	Tiempo de Ejecución
1				
2				
3				
4	El sistema de Administración de Recursos (SAR), lanza de forma automática un correo de aviso al responsable de atender la solicitud.			
5				Diario
6				
7				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 94 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	INFORMÁTICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 95 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	INFORMÁTICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
15				
16				
17				
18				
19				
20	Los comentarios de las áreas son incluidas en el reporte de indicadores del SG generado en el proceso.			
21				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 96 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	INFORMÁTICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
22			6	
23			Determina si tiene reparación	
24			La tiene	
25			Genera dictamen	
26		Recibe	Entrega	A
27		Procedimiento de Control Patrimonial	Procedimiento de adquisiciones	
28				



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 97 de 310	

## XV. Nombre del procedimiento: Gestión de contingencias

### OBJETIVO

Este documento delinea los procedimientos para la recuperación y restauración de la operación del OPD SAPASNIR, en caso de contingencia; así como el detalle de los planes para la recuperación de las plataformas de tecnología crítica y la infraestructura de telecomunicaciones.

Este documento resume los procedimientos recomendados. En el caso de una situación inminente de emergencia, los cambios de este documento pueden llevarse a cabo para garantizar la seguridad de los sistemas y datos.

Nuestra misión es asegurar la operatividad de los sistemas de información, integridad de los datos, así como la disponibilidad y continuidad del negocio.

Muestra las necesidades, medios y mecanismos de recuperación del Servicio a fin de garantizar la continuidad de operación de acuerdo con los niveles de servicio establecidos con nuestros clientes.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objetivo principal del Programa de Gestión de Contingencias (PGC), es desarrollar, probar y documentar un plan estructurado y de fácil comprensión que ayudará al OPD SAPASNIR, a recuperar lo más rápido y eficazmente como sea posible de un imprevisto o emergencia que interrumpe los sistemas de información y operaciones de negocio.

Los objetivos adicionales incluyen los siguientes:

- La necesidad de garantizar que todos los empleados y proveedores, entiendan completamente sus funciones en aplicación de dicho plan.
- La necesidad de garantizar que las políticas operativas se cumplen dentro de todas las actividades programadas.
- La necesidad de garantizar que los arreglos de contingencia propuestos son rentables.

Este procedimiento aplica a todo el personal y todas las áreas del organismo involucradas en el Sistema de Gestión.

### GENERALIDADES

Este procedimiento proporciona al personal encargado o asignado para la recuperación del servicio, conocimientos y pasos específicos a seguir para la aplicación del (PGC).

Cualquier eventualidad que incida sobre la disponibilidad del servicio brindado por el OPD SAPASNIR, pone en peligro el cumplimiento de los compromisos del Organismo con sus usuarios con el consiguiente perjuicio de estos, por lo que se deben tomar medidas como declarar el estado de contingencia a fin de recuperar la operatividad y activar el Procedimiento de Gestión de Contingencias (PGC) para los casos en los que sea necesario.

Con el fin de minimizar el efecto de cualquier contingencia en la operación del Servicio, se ha desarrollado el presente documento "Gestión de Contingencias (Procedimientos de recuperación)", el cual aborda los pasos básicos a seguir para la recuperación del servicio, en el caso de alguna no disponibilidad de este o de alguno de sus elementos.

### Recuperación del servicio o los servicios asociados a la Operación de Servicios del OPD SAPASNIR.

En este capítulo se plantean lineamientos y procedimientos sobre aquellos aspectos que impactan la existencia, vigencia y difusión del PC, con respecto a la operación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 98 de 310	

En este capítulo se incluyen los siguientes puntos:

1. Lineamientos necesarios para garantizar la existencia, difusión y mantenimiento de la PC.
2. Procedimientos básicos de PC.
3. Activación del Plan de PC. Acciones por seguir desde la ocurrencia de una contingencia que interrumpa el servicio, hasta la declaración y notificación de la contingencia.
4. Mantenimiento del plan de PC. Actividades necesarias para garantizar la actualidad del presente documento.
5. Pruebas del plan de PC. Describe las acciones a llevar a cabo en las diferentes pruebas al plan de PC, para su efectiva aplicación y funcionamiento.

### Lineamientos

<b>Mantenimiento</b>	
<b>Generalidades</b>	El PGC se encuentra cumpliendo con: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Objetivos de contrato</li> <li>b. Continuidad del Servicio</li> <li>c. Interactúa con el personal de las diferentes áreas involucradas para el adecuado funcionamiento del servicio.</li> </ol>
	De acuerdo con la operación del Sistema, el responsable del mantenimiento del PC deberá ser informado sobre la Planeación tecnológica de comunicaciones e infraestructura (cambios de corto o mediano plazo en la plataforma tecnológica y de comunicaciones,) que afecten la operación del Sistema a fin de que se realicen las actualizaciones pertinentes al presente documento.
	El mantenimiento del Plan de PC deberá formar parte integral de la descripción de funciones del Sistema.
	Es responsabilidad del encargado del servicio, el asegurarse de mantener los procedimientos del sistema.
	Este documento debe ser actualizado cada que haya cambios de hardware, Software o configuración en los elementos que interactúan para proveer el servicio.
<b>Periodicidad</b>	El Plan de PC, es revisado o actualizado al menos cada seis meses o en caso de un cambio mayor en el momento en que este se encuentre operando.
	El plan de PC es actualizado inmediatamente si se presenta alguno de los factores que se mencionan a continuación: Cambios: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cambios de ubicación               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. De ubicación</li> </ol> </li> <li>b) En plataforma tecnológica               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Infraestructura de Software (Sistema Operativo, Base de datos, etc.)</li> <li>ii. Infraestructura de Hardware (servidor, periféricos, etc.)</li> <li>iii. Comunicaciones (Routers, Direcciones IP, DNS, etc.)</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pruebas</b>	Se realizan periódicamente pruebas de los procedimientos de operación de cada elemento de los sistemas. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Selectivas (cada 3 meses)</li> <li>b. Factibilidad del Plan (cada 6 meses)</li> <li>c. Recuperación completa (cada año)</li> </ol>
	Cada vez que se realizan pruebas (de cualquier tipo) del PGC, deberán llevarse registros de: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Las actividades realizadas en la bitácora</li> <li>b. Actualización de manual de PC, (en caso de haber cambios)</li> </ol> El coordinador de contingencias vigila que se implementen las medidas necesarias para

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 99 de 310	

	mantener el PC actualizado.
<b>Distribución del PC</b>	
	1. El administrador del PC debe dar a conocer el lugar en donde se encuentra la información actualizada después de cada actualización.
	2. Se tiene copias actualizadas del PCN en: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sitios en donde está ubicada la infraestructura y en las oficinas de operación.</li> </ul>
<b>Difusión del PC</b>	
	1. Cuando se integra una persona al Informática del OPD SAPASNIR, se incluye en la inducción del personal participante en el PGC, los siguientes aspectos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Objetivos</li> <li>b. Personal a cargo de Informática</li> <li>c. Funcionalidades generales ofrecidas en los servicios</li> <li>d. Personal involucrado en las diferentes actividades del área.</li> </ul>
	2. Se cuenta con campañas de difusión periódicas del PC entre el personal del área y con alguna relación con la misma.
	3. Los responsables del PC son capacitados en el plan de su área e informan a todo el personal bajo su mando, de las responsabilidades de cada uno en este procedimiento.
<b>Activación del PC</b>	
<b>Primera Alerta</b>	En caso de cualquier contingencia, se deben seguir estos lineamientos para iniciar la activación del PC.
<b>Verificación y evaluación de la problemática.</b>	Solamente el personal asignado para la atención y supervisión de los servicios podrá evaluar la problemática en caso de que se presente alguna falla.
<b>Declaración de contingencia</b>	En caso de ocurrir cualquier evento que impida la operación normal de los servicios y que no sea un evento de administración del Sistema, se realizará una evaluación de la situación. Si, se considera que de los servicios tardarán más de 90 minutos en operar normalmente, se declarará una contingencia.
	El encargado de recuperación de los servicios es el único contacto con la mesa de Help Desk del OPD SAPASNIR, y áreas afectadas e involucradas, a fin de informar de la situación.
<b>Notificación</b>	En caso de declararse una contingencia, Informática iniciará la notificación al responsable del área de afectada y a los usuarios, informando: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tiempo aproximado de recuperación del servicio.</li> <li>b. Breve descripción del tipo de contingencia ocurrida.</li> <li>c. Alcance de la recuperación de servicio y primeras acciones.</li> </ul>
<b>Activación del Plan</b>	Condiciones de Activación del Plan: Si al ocurrir cualquiera de las interrupciones mencionadas en la tabla 1, se considera que su solución se llevará más de 90 minutos, se deberá iniciar el proceso de activación del Plan y se deberá recurrir a este manual de procedimiento del PC.

**Tabla 1.- Fallas tipificadas de activación del PC.**

Tipificación	Tipo de interrupción	Condición de Activación
		Comunicaciones
	Servidores	Interrupción o falla en el funcionamiento de alguno de los servidores.
	Energía Eléctrica	Interrupción de la energía eléctrica en alguno de los componentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 100 de 310	

	Bases de Datos	Perdida de Operación en las operaciones de Bases de Datos.
	Catástrofe	Cualquier otro tipo de incidente que impida la operación normal de los servicios.

## Información General

### Actualización del Plan

Es necesario que el proceso de actualización del PC, esté debidamente estructurado y controlado. Siempre que se realicen cambios en el plan, deberán ser probados y los materiales de capacitación deberán ser actualizados con las modificaciones pertinentes. Esto implica el uso de procedimientos formales de control de cambios bajo el control de la Representante de la Dirección del OPD SAPASNIR.

### Plan de Almacenamiento de Documentación

Copias de este plan en CD e impresas, serán almacenadas en lugares seguros que serán definidos de forma conjunta por parte del responsable del PC, e Informática. Cada miembro de la dirección mantendrá una copia en su domicilio. Cada miembro del Equipo de Recuperación contará con un CD y una copia impresa de este plan.

### Estrategia de BackUp

Los procesos clave del negocio, así como la estrategia de copias de seguridad acordados para cada uno se indican en el Procedimiento DF-11-01 Mantenimiento Tecnológico.

### Administración de Riesgos

Hay muchas amenazas potenciales que pueden ocurrir en cualquier momento y afectar el proceso normal de trabajo. Hemos considerado un amplio rango de amenazas potenciales y los resultados de nuestras deliberaciones se incluyen en esta sección. Cada desastre ambiental potencial o situación de emergencia ha sido examinado. El documento se centra en el nivel de interrupción del negocio que puedan derivarse de cada tipo de desastre.

Los desastres potenciales han sido evaluados de la siguiente manera:

Desastre potencial	Probabilidad de ocurrencia	Rating de Impacto	Breve descripción de las posibles consecuencias y medidas correctivas
Terremoto o temblor	4	3	Desalojo del edificio por períodos largos
Inundación	3	5	Desalojo del edificio por períodos cortos
Incendio	3	4	Desalojo del edificio por períodos largos
Tornado	5	5	Desalojo del edificio por períodos cortos
Tormenta eléctrica	2	4	Perdida de los servicios eléctricos en el edificio
Acto de terrorismo	3	3	Desalojo del edificio por períodos cortos
Acto de sabotaje	3	3	Falla o pérdida de alguno de los servicios
Falla Servicios Electricidad	2	4	Perdida de los servicios eléctricos en el edificio
Pérdida de los Servicios de telecomunicaciones de voz	3	4	Imposibilidad de establecer comunicación en el Contact Center
Pérdida de los Servicios de telecomunicaciones de datos	4	4	Perdida de Correo Electrónico y comunicación con los servidores de aplicaciones.

Probabilidad: 1=Muy Alta, 5=Muy baja

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 101 de 310	

Impacto: 1=Destrucción Total, 5=Problema Menor

## Respuesta a Emergencias (Alerta, escalamiento y plan de aviso)

### Eventos Disparadores del Plan

Los eventos clave de activación en el OPD SAPASNIR, que conducen a la activación del PC; son los siguientes:

- Pérdida total de las comunicaciones
- Pérdida total de energía
- Incendio del edificio
- Pérdida total del edificio
- Acceso restringido al edificio de forma prolongada

### Puntos de Reunión

Cuando las instalaciones tengan que ser evacuadas, el plan de activación del PC, identifica dos puntos de reunión por evacuación:

### Activación del Equipo de Respuesta a Emergencias

Cuando ocurre un incidente, el Equipo de Respuesta a Emergencias (ERE) deberá reunirse de forma inmediata. El ERE decidirá el alcance en el que se deberá aplicar el PCN. Todos los empleados deben recibir una tarjeta de referencia rápida que contenga los detalles de contacto del ERE, para ser utilizada en el caso de un desastre.

Las responsabilidades del ERE son los siguientes:

- Responder de inmediato a un posible desastre y los servicios de urgencia.
- Evaluar la magnitud del desastre y su impacto en el negocio, los centros de datos, etc.
- Decidir qué elementos del PCN debe ser activado.
- Establecer y dirigir el equipo de recuperación de contingencias y continuidad del negocio para mantener los servicios esenciales y volver al funcionamiento normal.
- Asegurarse que los empleados son notificados y asignar responsabilidades y actividades según sea necesario.

### Director y Subdirectores

El Director y Subdirectores serán contactados y reunido por el Equipo de Respuesta de Emergencia.

Las responsabilidades del equipo incluyen:

- Establecer las instalaciones para un nivel de servicio de emergencia en horas hábiles.
- Restablecer los servicios clave en las siguientes horas después del incidente;
- Recuperar a la normalidad dentro de las siguientes 12 a 24 horas hábiles después del incidente;
- Coordinar actividades con el equipo de PC, primeros auxilios, etc.
- Informar al equipo de respuesta a emergencias.

### Alerta de emergencia, escalación y activación del PC

Esta política y procedimiento ha sido establecido para asegurar que, en el caso de una contingencia o crisis, el personal va a tener una clara comprensión de quién debe ser contactado. Los procedimientos se han dirigido a garantizar que las comunicaciones se pueden establecer rápidamente, mientras se activa el PC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 102 de 310	

El PC, es soportado principalmente por los miembros clave de la operación y el personal que va a proporcionar los conocimientos técnicos y de gestión necesarios para lograr la recuperación de negocio de la forma más rápida y confiable.

Los proveedores de bienes y servicios críticos continuarán apoyando en la recuperación de las herramientas tecnológicas, hasta que la operación vuelva a su modo normal de funcionamiento.

#### Alerta de Emergencia

La persona que haya descubierto el incidente llama a un miembro del Equipo de Respuesta de Emergencia en el orden

El Equipo de Respuesta a Emergencias (ERE) es responsable de la activación de PC, así como de las contingencias identificadas en este plan, así como en el caso de cualquier otro suceso que afecte la capacidad del OPD SAPASNIR, para llevar a cabo su operación con normalidad.

Una de las tareas durante las primeras etapas de la contingencia consiste en notificar al Equipo de Gestión de Contingencias, que se he presentado una emergencia. Como parte de la notificación, se solicitará a los miembros del PC reunirse en el sitio del problema y ya se deberá contar con la información suficiente sobre éste. El Equipo directivo estará formado por directores y subdirectores de las áreas del organismo. El líder será un miembro clave del equipo directivo del organismo, y será responsable de hacerse cargo general del proceso y asegurar que el organismo vuelve a la normalidad las operaciones de trabajo lo más pronto posible.

#### Procedimientos de Continuidad para la Dirección

Los miembros del equipo de Dirección conservarán una copia de los nombres y números de contacto de cada empleado de sus departamentos respectivos.

Adicionalmente, contarán con una copia del PC, de la compañía en su casa en caso de que las oficinas centrales fueran inaccesibles, fuera de uso o destruidas.

#### Contacto con empleados

Los titulares de Departamentos serán los puntos focales para sus departamentos respectivos, mientras que los empleados designados para este efecto llamarán a otros para discutir la crisis y los planes inmediatos del organismo.

#### Staff de Backup

Si un titular de Departamento o miembro del staff designado para contactar a otros miembros no está disponible o está incapacitado para esto, esta actividad deberá ser desarrollada por los miembros que le sigan en jerarquía como backup designados.

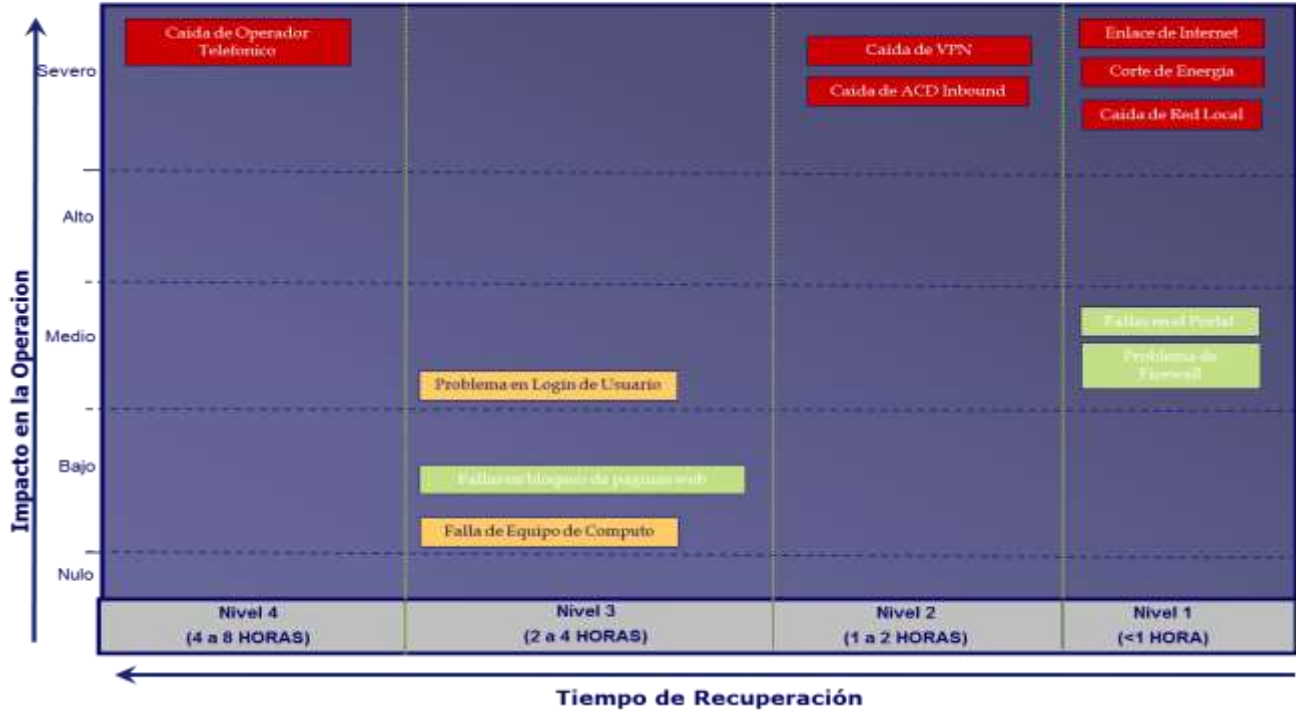
#### Personal y notificaciones a familiares



Si el incidente tiene como consecuencia una situación que ocasione preocupación en los familiares de los empleados, como hospitalización o personas heridas, será indispensable notificar a sus familiares de forma inmediata, esta tarea será llevada a cabo por la Subdirección de Administración y Finanzas en coordinación con los jefes inmediatos o Backup designados.



## Matriz de Impacto y Tiempo de Recuperación

### OPERACIÓN / INFRAESTRUCTURA / TELECOMUNICACIONES



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 104 de 310	

## XVI. Nombre del procedimiento: Administración de Software

### OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad del software realizando seguimiento a los diferentes elementos que integran el sistema de información.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a todos los cambios en el hardware, infraestructura de comunicaciones, software, aplicaciones, sitios web y base de datos residentes en el SCCAN.

### GENERALIDADES

Procedimientos seguros de inicio de sesión

A través de un controlador de dominio (Active Directory), se establece el control de acceso mediante la habilitación de restricciones y excepciones a la información que se asigna a cada usuario registrado por medio del registro **Ticket**

### Equipo de usuario desatendido

Los usuarios y proveedores de servicio del Organismo deben garantizar que los equipos informáticos desatendidos estén debidamente protegidos, por lo cual se tiene configurado en el Active Directory la política de protector de pantalla en todos los equipos, especialmente en las áreas de mayor afluencia de personal externo, se tiene:

- Bloqueo del equipo de cómputo tras abandonar el puesto de trabajo.
- Bloqueo automático de la sesión en el equipo de cómputo tras inactividad superior a 5 minutos.
- Apagado de los equipos de cómputo al finalizar la jornada laboral

### Controles contra el malware

El software y los servicios de procesamiento de información son vulnerables a la introducción de códigos maliciosos, todo equipo de cómputo que es entregado o reasignado se le instala antivirus (Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows) con la finalidad de prevención y recuperación que sirva como protección contra malware. La consola de Kaspersky cuenta con un panel único configurado con el Active Directory que facilita la administración y protección de todos los dispositivos, detecta vulnerabilidades en las aplicaciones y sistemas operativos para identificar puntos que puedan permitir el ingreso de programas maliciosos a la red. Las deficiencias se reparan con parches actualizados de manera automática antes de que el malware puede aprovechar y afectar datos.

### Registros del administrador y operador

En el SITE donde se encuentran los servidores se cuenta con una puerta de seguridad en donde las personas responsables tienen acceso a las bases de datos es sola una persona que tiene el control total. Su control se registra en la Bitácora de respaldos a fin de tener su revisión periódica.

El administrador tiene la función de:

- Gestionar el sistema operativo del servidor
- Mantener la integridad del rendimiento del servidor
- Instalar y configurar el software nuevo y las actualizaciones
- Solucionar problemas y actualizar la información de cuentas de usuario (añadir/eliminar usuarios y restablecer contraseñas)
- Realizar copias de seguridad de rutina
- Integrar las nuevas tecnologías
- Gestionar redes y aplicar las actualizaciones
- Revisiones y cambios de configuración para el sistema operativo

El operador tiene la función de:

- Estructura de la base de datos



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 105 de 310	

2. Actividad de los datos
3. Sistema manejador de base de datos
4. Asegurar la confiabilidad de la base de datos
5. Restringir el acceso a los datos de acuerdo con su perfil del usuario

### Sincronización del reloj

El Departamento de Soporte a Redes y Comunicación es el responsable de la sincronización de los relojes de los sistemas de procesamiento de información que tiene bajo su administración, esta sincronización se realiza bajo las herramientas: Active Directory y parche de hora de Microsoft. La hora de referencia que se utiliza es proporcionada por el sitio

### Instalación de software en los sistemas operativos.

Cuando se asigna un equipo de cómputo a un usuario se instala el software de acuerdo con el área y las funciones que realice, si requiere de algún software en especial se solicita mediante oficio dirigido a la Departamento de Sistemas para evaluar si es necesario la instalación de dicho software y se remite al procedimiento **Mantenimiento Tecnológico**.

### Restricciones en la instalación de software

El Departamento de Soporte a Redes y Comunicación instala un perfil de usuario avanzado en cada equipo de cómputo en el que se configura una directiva de grupo en el Active Directory con ella se pueden identificar y especificar el software que pueden ejecutar para proteger el entorno informático del código que no es de confianza mediante directivas de restricción de software puede definir el nivel de seguridad predeterminado no restringido o no permitido para un objeto de directiva de grupo (GPO) de modo que se permita o no que el software se ejecute de forma predeterminada.

### Mensajería electrónica

Los servidores de correo se encuentran con los proveedores de Microsoft y Digital Server. El control de usuarios de correo electrónico institucional se detalla en el registro "**Control de Cuentas de Correo**"; a través de un **Ticket** se realiza la configuración de correo electrónico en cada equipo de cómputo que sea solicitado, con las siguientes características:

### TELMEX

Seguridad de la Plataforma

Triara ha incorporado en su servicio administrado de Correo un sistema de filtrado Antivirus y filtrado Anti-Spam para garantizar la seguridad del correo electrónico de los usuarios.

Características del Sistema de Seguridad

- Protección Multicapa

Todos los mensajes de correo son escaneados en el perímetro de la red y posteriormente son escaneados nuevamente en los servidores de Correo utilizando los siguientes motores Anti-Virus: ComputerAssociates, Sophos y Norman.

- Redundancia

Se utilizan servidores en una arquitectura de alta disponibilidad para garantizar que en caso de una falla el resto de los servidores continúen trabajando de tal forma que el sistema de correo electrónico continúe protegido.

- Alta velocidad

Debido a que los servidores de seguridad trabajan en el perímetro, los servidores de Correo pueden enfocarse en sus tareas básicas garantizando así altos niveles de respuesta para el envío y recepción de correo.

- Protección Anti-Spam

Asimismo, se utiliza un clúster de servidores Anti-Spam con tecnología basada en Iron Port y Sender Base para escanear los correos electrónicos en el perímetro de la red antes de que ingresen a los servidores de Correo de Triara. La información de toda la plataforma de Correo Hosted Exchange 2010 es almacenada en discos de alto desempeño con redundancia en espejo. Se realizan dos respaldos al día en cintas magnéticas las cuales se resguardan durante un lapso de 1 semana, para que en el remoto caso de que ocurra una eventualidad en la plataforma, la información pueda ser recuperada en forma íntegra.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 106 de 310	

Actualmente no se cuenta con la posibilidad de recuperar mensajes individuales de un dominio o de un usuario, es decir, solo es posible recuperar la información completa de la plataforma.

#### **MICROSOFT**

- Proporciona capacidades integradas de filtrado de correo no deseado y de malware que permiten proteger los mensajes de correo electrónico entrante y saliente frente a software malintencionado y ayudan a protegerlo frente al correo no deseado.
- Centros de datos físicos supervisados las 24 horas del día.
- Aislamiento lógico de datos entre distintos clientes.
- Separación de la red interna de centros de datos y la red externa, así como cifrado de los datos transmitidos a través de las redes.
- Cifrado de los datos de correo con el cifrado de BitLocker de 256 bits, así como cifrado SSL/TLS de los datos en tránsito.
- El control de la instalación de los correos institucionales se basa específicamente en la contraseña y en la licencia del correo ya que informática tiene el control para dar de alta o de baja.

#### **Revisión técnica de las aplicaciones tras efectuar cambios en el sistema operativo**

Cada que se pretende actualizar un sistema operativo se prueba si los sistemas institucionales pueden seguir ejecutándose de manera óptima en la nueva actualización a través del **Programa de Mantenimiento Preventivo**

#### **Restricciones a los cambios en los paquetes de software**

Las modificaciones de software solo se realizan siempre y cuando la aplicación la requiera sin modificar tanto el contexto y sobre todo mantener la seguridad, se realiza por medio de una directiva de grupo (Windows Update) en el Active Directory que accede a varias opciones para permitir las actualizaciones o restringirlas, para que cualquier vulnerabilidad en el sistema operativo no pueda comprometer la seguridad de la aplicación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 107 de 310	

## XVII. Nombre del procedimiento: Control de Acceso

### OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la gestión de derechos de accesos a los sistemas de información del organismo

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a toda la información que se encuentra en las carpetas compartidas, bases de datos, sistemas computacionales, servidores, etc., del organismo. Es aplicable a todos los empleados y terceros que presten sus servicios al Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Nicolás Romero

### GENERALIDADES

#### Teletrabajo

Todo acceso desde redes externas a la red del SAPASNIR, será autorizado por el Departamento de Informática. Para el acceso al teletrabajo se deben tener en cuenta las necesidades técnicas y tecnológicas que garantice en que los usuarios cuentan con las herramientas necesarias como: lugar donde se realizaran las actividades, horario en el que se realizan las actividades y requisitos técnicos para la realización de las actividades que solicite el usuario del proceso manteniendo en todo momento los principios de eficiencia, eficacia y uso racional de los recursos.

Los servicios de teletrabajo deben garantizar en todo momento la seguridad de la información, las condiciones mínimas que se deben implementar incluyen:

- Comprobar y certificar la identidad de los usuarios que utilizan la conexión para el teletrabajo.
- Autorizar el acceso únicamente a la información, servicios y sistemas de información necesarios.
- Separar los accesos de comunicación entre los diferentes usuarios de teletrabajo, para impedir acceso no autorizado a información o servicios, garantizar la integridad de la información y acceso a los sistemas de información cuando se usan los servicios de teletrabajo.
- Las conexiones a servicio de teletrabajo deben permanecer cifradas y utilizando conexiones seguras o redes privadas.

Por lo tanto, cualquier petición de acceso se debe de realizar por medio de un correo electrónico dirigido al departamento de Informática.

#### El acceso a las redes y servicios de red

Los servicios de red con los cuales cuenta el organismo se clasifican de la siguiente manera:

- Administración/configuración: Facilita la administración y configuración de las configuraciones de los distintos equipos de la red (DHCP/DNS).
- Acceso: El usuario debe identificarse conectándose con un servidor en el cual se autentifica por medio de un nombre de usuario y una clave de acceso.
- Impresión: Permite compartir impresoras entre varios equipos de la red
- Información: Los servidores de información pueden almacenar bases de datos para su consulta por los usuarios de la red.
- Comunicación: Permiten la comunicación entre los usuarios a través de mensajes escritos (correo electrónico).

Los servicios antes mencionados son solicitados por medio Help Desk u oficio si tienen que ser autorizados por el Departamento de Sistemas.

#### Registro y cancelación de usuario.

El Departamento de Informática, mantiene los registros donde cada uno de los responsables de los procesos haya autorizado a usuarios o terceros el acceso a los diferentes sistemas de información del organismo como lo establece el procedimiento **Mantenimiento Tecnológico**. Cuando se retire o cambie de contrato cualquier usuario o tercero, se debe de notificar a el Departamento de Informática mediante un oficio para que elimine o cambie de privilegios en los sistemas de información a los que el usuario está autorizado o se dé totalmente dado de baja.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 108 de 310	

### Provisión de acceso de los usuarios

Para administrar los accesos a los sistemas de información se definen perfiles de cada usuario y se utilizan IDs únicos que permitan relacionar a los usuarios con sus responsabilidades. El Departamento de Recursos Humanos en conjunto con el Departamento de Control Vehicular y Patrimonial elabora la “**Constancia de no adeudo**” (registro **SAP-106**) del personal que deja de laborar en el organismo para que el personal no tenga acceso al equipo de cómputo como a los sistemas de información.

### Gestión de derechos de acceso privilegiado.

Se deben realizar revisiones de privilegios de acceso a los diferentes sistemas de información por parte de usuarios y terceros, manteniendo los registros de las revisiones y hallazgos.

La asignación de los accesos privilegiados se hace a través del Active Directory de la siguiente manera:

- La solicitud de usuarios con derechos de acceso privilegiado de otras áreas distintas a la Informática se hace mediante correo electrónico y/u oficio.
- Los sistemas de información deben garantizar la administración de usuarios con perfiles especiales de consulta para auditoría de los sistemas de información.

### Gestión de la información secreta de autenticación de los usuarios

Todos los usuarios (incluido el personal del Departamento de Informática, como los operadores, administradores de red, programadores de sistemas y administradores de bases de datos) tendrán un identificador único (ID de Usuario) solamente para su uso personal exclusivo, de manera que las actividades tengan trazabilidad.

En el caso del sistema SCCAN la solicitud de altas y permisos deben ser solicitadas por oficio por las áreas usuarias con el visto bueno del Subdirector Comercial para que el Departamento de Informática la genere y se hace entrega a los usuarios en un sobre cerrado señalando que es personal e intransferible. El active directory solicita el cambio de contraseña al primer inicio de sesión del usuario y en el caso del SCCAN es decisión del usuario cambiar la contraseña ya que en cuanto entra al sistema pidiendo las credenciales existe un icono de cambio.

### Revisión de los derechos de acceso de usuario

El Departamento de informática es la responsable de los accesos de los administradores de aplicaciones, de forma que se establezca un control efectivo desde el registro inicial de la cuenta hasta el momento en que se requiera ser modificada, revocada o eliminada. Todo aquello que no puede ser realizado por la aplicación es considerado como mantenimiento de la base de datos y es solicitado mediante oficio, memorándum o Help Desk.

### Retirada o ajuste de los derechos de acceso.

El Departamento de Recursos Humanos o jefe de área debe revisar en forma periódica los perfiles de usuario del personal vigente, y solicitar al Departamento de Informática la actualización de estos.

### Uso de la información de autenticación secreta

Todos los usuarios deben cumplir con las directrices establecidas en el **Políticas de Seguridad** de la información, así como mantener la información de autenticación secreta, como sensible, asegurándose de que no se divulguen, incluidas las personas con autoridad.

### Restricción del acceso a la información

El nivel de privilegios de una cuenta de usuario estándar es definido de acuerdo con el procedimiento **Mantenimiento tecnológico**, cualquier requerimiento adicional de acceso debe ser se hace mediante correo electrónico y/u oficio.

### Sistema de gestión de contraseñas



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 109 de 310	

Cada usuario debe apegarse a la Política de Control de Acceso, establecida en el **Políticas de Seguridad de la información**. El sistema de administración de contraseñas:

- a) Obliga el uso de User ID's y contraseñas individuales para determinar responsabilidades.
- b) Permite que los usuarios seleccionen y cambien sus propias contraseñas luego de cumplido el plazo mínimo de mantenimiento de estas o cuando consideren que la misma ha sido comprometida e incluir un procedimiento de confirmación para contemplar los errores de ingreso.
- c) Obliga a los usuarios a cambiar las contraseñas provisionales o que han sido asignadas por el administrador del sistema de información.
- d) No permite mostrar las contraseñas en texto claro cuando son ingresadas.
- e) Almacenar las contraseñas en forma cifrada.

#### **Uso de las utilidades privilegiadas de los programas**

Se establece un conjunto de programas utilitarios instalados por defecto en cada equipo de cómputo, para el uso de cualquier software adicional el Jefe de Área debe hacer la solicitud a través de oficio al Departamento de Informática para su evaluación y aprobación en caso de ser viable. En el Active Directory son realizadas por medio de la consola de administración de directivas de grupo en la cual se configura los privilegios de los usuarios que se encuentran en la red.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 110 de 310	

## XVIII. Nombre del procedimiento: Soporte a redes

### OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo la administración, monitorización, operación y actualización de las redes de cómputo para agilizar los procesos administrativos, así como restringir la capacidad de conexión a las redes compartidas.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Fortalece, proteger y administrar las redes WAN y LAN y las telecomunicaciones del SAPASNIR, asegurando la continuidad operativa de las mismas.

### GENERALIDADES

#### Controles de red

Se gestiona la capacidad de conexión de los usuarios, de acuerdo con la **Política de Seguridad de la Información (MG-10)** donde se:

- Todos los dispositivos de red (routers, firewalls, switches) contiene contraseñas únicas.
- Las contraseñas de red deben cumplir con lo establecido en las Políticas de control de acceso.
- Las contraseñas de red no deben tener encriptación WEP o WPA, deben utilizarse encriptaciones WPA2 o WPA/SDK o superior.
- No se permite su administración remota. La administración es llevada a cabo solo por personal autorizado por el jefe del Departamento de Informática y en forma local.
- No se permite la configuración de router a través de conexiones inalámbricas.
- Se mantiene un listado de accesos inalámbricos (router) identificados con sus claves, ubicación, alcances, dueños, responsables, usuarios, etc

Excepciones de acceso, serán aprobados por el jefe inmediato, según la necesidad del cargo y verificación previa de que las paginas solicitadas no contengan código malicioso con el visto bueno de jefe del Departamento de Informatica

#### Seguridad de los servicios de red

Se mantienen instalados y habilitados sólo aquellos servicios y puertos que sean utilizados por los sistemas de información y software del Organismo, así como el control del acceso lógico a los servicios, tanto a su uso como a su administración mediante bloqueo de puertos en el firewall.

#### Segregación de las redes


El Departamento de Informatica es responsable de gestionar la separación de redes de forma física y lógica.

- Se utilizan dispositivos de seguridad tipo firewall para controlar el acceso de una red a otra.
- Las redes inalámbricas públicas no podrán conectarse a la red inalámbrica.
- La separación física de redes se realiza mediante switches, asignando segmentos de IP de distinta clase teniendo acceso a estos segmentos solo los administradores del sistema.
- El control de tráfico se realiza mediante: Active Directory

#### Protección de servicios de aplicaciones en redes / A.14.1.3 Protección de las transacciones de servicios de aplicaciones.

El Departamento de Sistemas es el responsable del monitoreo y registro de las actividades en la red y para ello considera:

- Monitoreo de tráfico Web
- Intentos de acceso no autorizado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 111 de 310	

## XIX. Nombre de procedimiento: Control patrimonial

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que permitan mantener en estado óptimo los bienes muebles e inmuebles del Organismo.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


- Alta de bienes
- Resguardos
- Cambios
- Inventarios
- Bajas

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Los cambios en la ubicación de los bienes y/o los resguardatarios deben ser informados por el área respectiva, o bien, son detectados a través de la plataforma electrónica de control de empleados, y durante los inventarios. Estos cambios son registrados en el Sistema de Control Patrimonial (CREG) y/o los controles internos de Control Patrimonial.
- Para el caso de bajas de servidores públicos, éstos deben por Ley tramitar su “**Constancia de no Adeudo**”, ante las distintas áreas de control de bienes, entre ellas Control Patrimonial y Parque Vehicular,
- Mensualmente se genera el “**Reporte Mensual de Altas**” y se envía a la Subdirección de Administración y Finanzas para su envío al OSFEM.

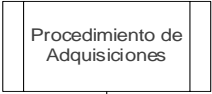
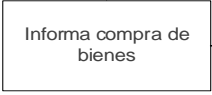

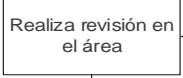
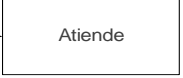
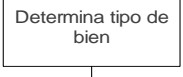
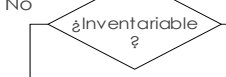
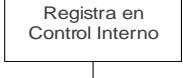

Semestralmente se genera la “**Conciliación Físico Contable**” y se envía a la Subdirección de Administración y Finanzas para su envío al OSFEM.

### DIAGRAMA DE FLUJO


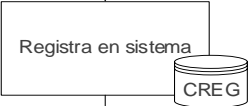
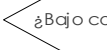

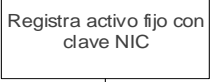



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 112 de 310	




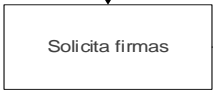

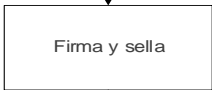
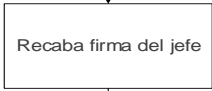
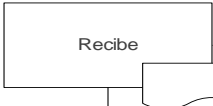
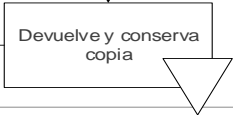
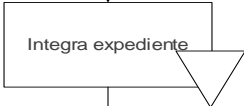

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 113 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1	ALTA DE BIENES				
2	Envía "Factura de Egresos" (registro EXT-04), e informa a qué área se entregó.				
3	Durante la revisión se levantan los número de serie en su caso y un registro fotográfico, así también, el área en cuestión determina e informa quién será el resguardatario del bien.				
4	Si el costo está por debajo de las 35 UMAs, el bien no es inventariable.				
5	Se identifica.				
6	"Control de Bienes no Inventariables" (registro SAP-122).				
7					

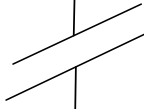
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 114 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13	<b>"Resguardo CREG"</b> (registro SAP-123) <b>"Resguardo Interno"</b> (registro SAP-124)				
14					


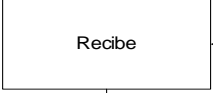

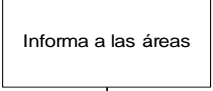
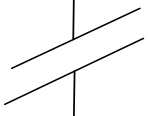
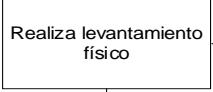

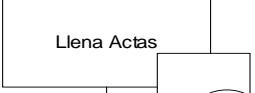

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 115 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					


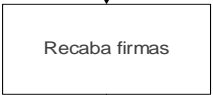
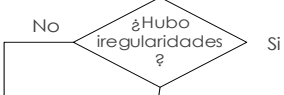




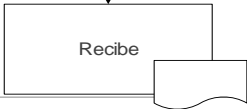
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 116 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	CONTRALORÍA INTERNA	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	COMITÉ	Tiempo de Ejecución
22	INVENTARIOS	Inicio			
23		Calendariza inventarios	Proporciona información		Semestral
24		Gestiona reunión	Acuerda		
25		Infoma a los integrantes		Recibe	
26					
27		Presenta puntos al Comité		Recibe	
28				7	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 117 de 310	

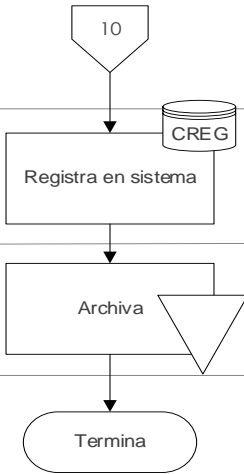
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	CONTRALORÍA INTERNA	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	COMITÉ	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33	La Síndico comisario también puede participar en el levantamiento de inventarios.				
34	Si se detectan irregularidades en el inventario se asientan en el " <u>Acta de Inventario</u> " (registro SAP-125).				
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 118 de 310	


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	CONTRALORÍA INTERNA	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
36					
37	De todos los que intervinieron en el inventario, incluyendo el área usuaria.				
38					
39					
40					
41					
42					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
43	BAJAS	Inicio			
44	Se debe incluir un registro fotográfico del bien, en el caso de bienes informáticos se debe incluir el dictamen.	Solicita baja	Recibe y valida		
45			¿Es viable?		
46		Recibe y corrige	Infoma		
47		Entrega	Solicita bien al área		
48			Entrega a un almacén de bienes obsoletos		
49			10		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 120 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	DEPARTAMENTO DE CONTROL PATRIMONIAL Y PARQUE VEHICULAR	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
50			 <pre> graph TD     Start([10]) --&gt; Registra[Registra en sistema]     Registra --- CREG[(CREG)]     Registra --&gt; Archiva[Archiva]     Archiva --&gt; Termina([Termina])           </pre>		
51					
52					
53					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 121 de 310	

## XXI. Nombre del procedimiento: Archivo

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo organizar, codificar y almacenar adecuadamente los documentos y registros que ya no forman parte de un proceso activo y asegurar su disponibilidad de recuperación para uso de la administración.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Incluye las actividades desde la recepción de documentos en el Archivo, hasta su aseguramiento, considerando tareas inherentes a la:

- Conservación
- Aseguramiento
- Confidencialidad
- Disponibilidad
- Protección
- Legibilidad
- Control

Aplica para toda la información administrada bajo el resguardo del Archivo General, tanto en medios físicos como electrónicos.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

Para la entrega de documentación al archivo por parte de las áreas, éstas deberán seguir los Lineamientos para transferencia de archivo 2019-2021

- Entregar documentación en cajas de archivo y en CD.
- **Entregar Formato de transferencia**
- La documentación debe estar ordenada **de acuerdo a los lineamientos**
- **La documentación se coteja física y digitalmente; en ambas el ordenamiento deben coincidir.**

Para el préstamo de documentos físicos, se deberá:

- Enviar la solicitud mediante oficio.
- La solicitud debe ser autorizada por el Secretario Técnico o el Director General.
- Para el préstamo se elaborará un **"Vale de Archivo"** en el que se indica el nombre de documento, de que caja es, la fecha aproximada de entrega y firmado por quien recibe los documentos.

Para el préstamo de documentos digitalizados:

- El préstamo de documentos electrónicos sólo podrá llevarse a cabo mediante el Sistema SAR, permitiendo tener un total control y registro del proceso, considerando puntos indicados en este procedimiento a partir de la página 5.
- La solicitud de préstamo sólo podrá ser autorizada por el Secretario Técnico o el Director General, de forma electrónica mediante el Sistema SAR.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 122 de 310	

- Será responsabilidad del solicitante el uso adecuado de la información a la que se le conceda acceso, de acuerdo con el uso que indique en su solicitud y considerando los lineamientos que establece la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios (Información pública, confidencial o reservada).
- Toda solicitud tendrá una vigencia para la disponibilidad de la información electrónica, y una vez vencida, el acceso será cerrado en automático. De requerirse mayor tiempo, se deberá elaborar una nueva solicitud.

Medidas de preservación del archivo:





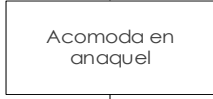

- Uso de cajas especiales para el almacenamiento de documentos.
- Fumigación periódica del área.
- Acomodo y limpieza del área.
- Atención y eliminación de goteras y humedades.
- Área cerrada con llave.
- El área se ventila mientras haya personal en el sitio.

## DIAGRAMA DE FLUJO


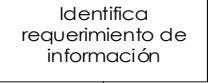

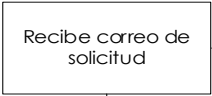
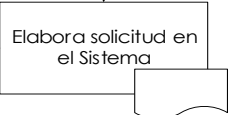
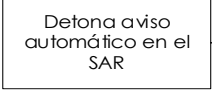
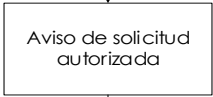
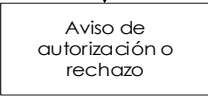

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 123 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DEL ORGANISMO	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1	INGRESO DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO (registro SAP-182)		Inicio	
2	"Formato de transferencia" (registro SAP-181) de cada área		Relaciona documentos para archivar	
3		Recibe y verifica	Entrega	
4	Listado correcto, documentos en correcto estado.	Correcto?		
5		Solicita corrección	Recibe y atiende	
6		Acepta y sella de recibido	Recibe aceptación	
7		4		



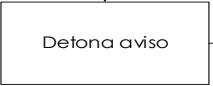

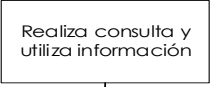
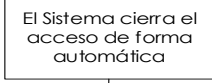

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 124 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DEL ORGANISMO	Tiempo de Ejecución
8			
9			
10	<u>"Relación de Archivo"</u> (registro SAP-129)		
11	No. de caja, tipo de documentos, fecha, mes y año.		
12			
13			
14			


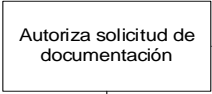
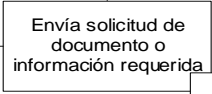
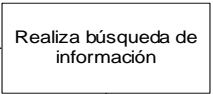
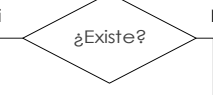
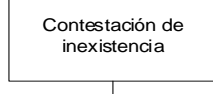

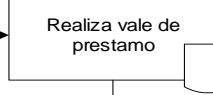

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 125 de 310	

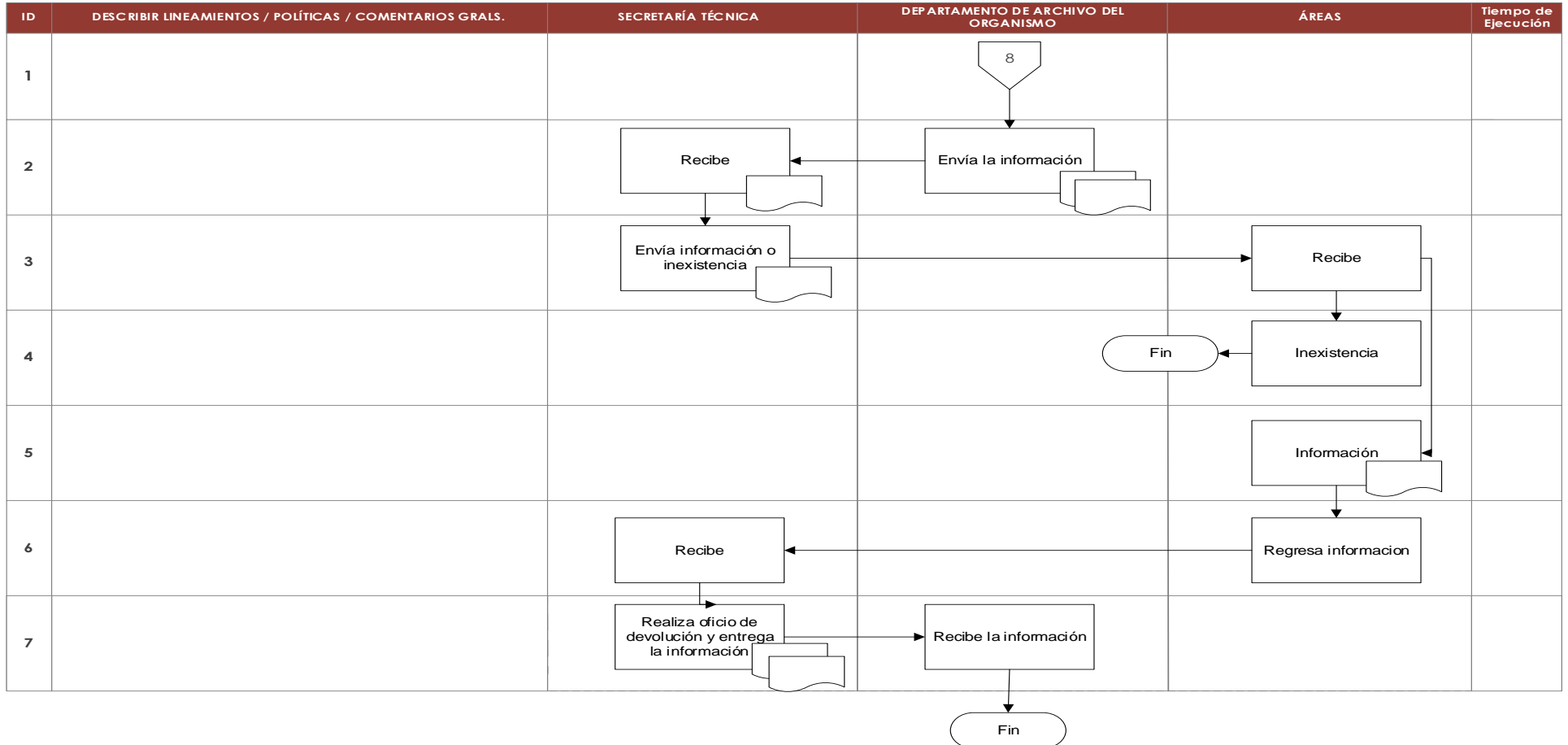
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SECRETARIO TÉCNICO	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DEL ORGANISMO	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15	<b>PRÉSTAMO ELECTRÓNICO</b>				
16					
17					
18	El correo incluye los datos de solicitud y un link de "Autoriza" y otro de "Rechaza", a través de los cuales se procesa en automático la decisión.				
19					
20	En caso de que la solicitud sea autorizada el aviso se enviará tanto al solicitante como al departamento de Archivo del Organismo, de lo contrario el aviso de rechazo sólo llegará al solicitante.				
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 126 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SECRETARIO TÉCNICO	DEPARTAMENTO DEL ORGANISMO	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25					
26	El Sistema SAR registra de manera automática en un Log las consultas que se realizan a los documentos con fecha, hora y cuenta de usuario, para fines de supervisión y/o rastreo de ser requerido.				
27					Según el tiempo programado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 127 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SECRETARÍA TÉCNICA	DEPARTAMENTO DE ARCHIVO DEL ORGANISMO	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1	PRÉSTAMO FÍSICO				
2					
3					
4					
5					
6	Vale se encuentra sugerencia de devolución				
7					





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 129 de 310	

## XXII. Nombre del procedimiento: Mantenimiento electromecánico

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo mantener en operación el equipo electromecánico, de acuerdo con la programación establecida para cada caso.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica sólo para equipo mecánico y eléctrico.  
Mantenimiento preventivo y correctivo.


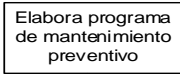
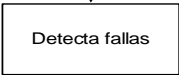

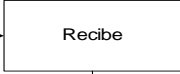
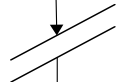
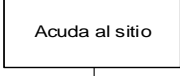
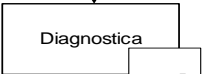
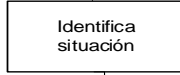

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- El programa de mantenimiento se elabora anualmente, considerando prioritariamente las instalaciones y/o equipos mas críticos, es decir, aquellos con los que tiene una mayor cobertura de abastecimiento, así como también, las instalaciones en las que tienen equipos con mayor antigüedad. En términos secundarios, se toma en consideración la disponibilidad de recursos.
- Protocolos de operación.  
Ver lineamientos del procedimiento de gestión del suministro de agua.
- Capacitación y equipo de seguridad.


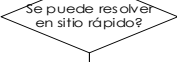

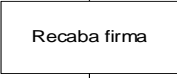
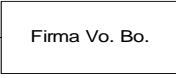
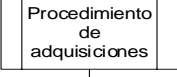


En coordinación con el área de recursos humanos, se programa y ejecutan cursos de capacitación para el personal en temas de seguridad y aplicación de mantenimiento de los equipos.

### DIAGRAMA DE FLUJO


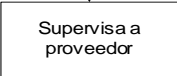
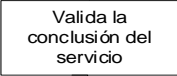
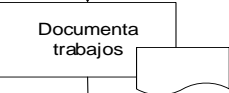

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 130 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	VIGILANTES	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1					Anual
2					
3					De acuerdo al programa
4					
5					
6					
7					


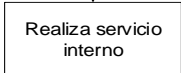
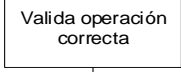
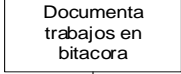

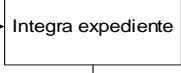

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 131 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	VIGILANTES	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10	Reporte técnico (registro SAP-41)				
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 132 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	VIGILANTES	DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
15					
16					
17					
18	Dependiendo el tipo de servicios puede requerir una entrega-recepción de los trabajos o bien un dictamen				
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 133 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	VIGILANTES	MANTENIMIENTO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	TIEMPO DE EJECUCIÓN
22					
23					
24					
25	Bitácora de Mantenimiento (registro SAP-42)				
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 134 de 310	

## XXIII. Nombre del procedimiento: Control de fugas

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de reparación de fugas. **2.0**










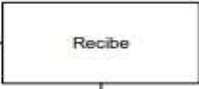

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


- Fugas en redes
- Fugas domiciliarias Desde la recepción y registro del reporte, hasta la reparación de la fuga.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Todos los reportes de fugas detectadas por parte de los usuarios, son registrados en el Sistema de Administración de Recursos (SAR), mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control, mismo que se le proporciona al usuario al momento de la recepción del reporte.
- Los reportes son atendidos de acuerdo con la zona que corresponda, habiéndose dividido el Municipio en 12 zonas de operación, cuyo registro e identificación se encuentra en el Sistema SAR. Cada zona se configura con determinadas colonias, pueblos y fraccionamientos, según corresponda, dentro del Sistema SAR.
- Debido a la capacidad de recursos limitada del Organismo, el H. Ayuntamiento de Nicolás Romero, a través de la Dirección de Servicios Públicos, apoya el proceso con relación al bacheo con asfalto, no obstante, la Subdirección de Operación Hidráulica mantiene el control de los reportes respectivos y su seguimiento ante el Ayuntamiento.
- El servicio de reparación de fuga es liberado con el visto bueno del el propio usuario que reporta la misma, o bien, por parte del Jefe de la Zona que corresponda, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna SALIDA NO CONFORME, ésta sería identificada como una reincidencia de la fuga, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.
- El tiempo de atención de una fuga de agua es de 72 horas a partir del momento en que se le toman los datos al usuario para el reporte.

### DIAGRAMA DE FLUJO

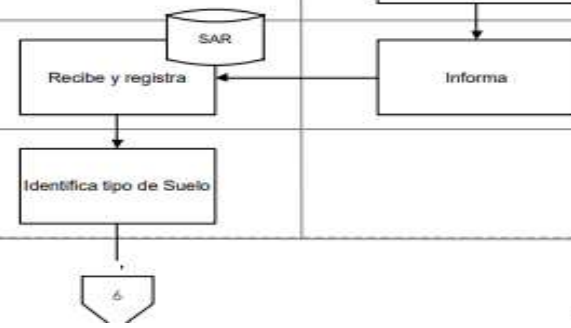
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
1					
2	"Reporte de Servicios Hidráulicos" (registro SAP-65).				
3	A través del Sistema de Administración de Recursos (SAR) / módulo de Control de Fugas.		 		
4					
5					
6	El Sistema SAR envía de forma automática un correo al personal de la zona correspondiente, informado sobre el levantamiento del reporte.				
7					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
8				4	
9				Realiza diagnóstico	
10	La programación considera en todo momento la prioridad de la situación, pudiendo requerirse la atención inmediata de la fuga.			Programa	
11	El tiempo de atención de una fuga de agua es de 72 horas a partir del momento en que se le toman los datos al usuario para el reporte.				Según programa
12	Entre los requerimientos para atender la fuga se encuentran: el cierre de válvula, el paro del equipo de bombeo, etc.			Identifica requerimientos	
13				Ejecuta Acciones	
14				Acude al Sitio	
				5	



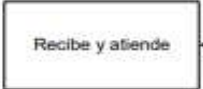
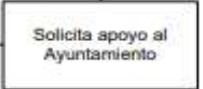
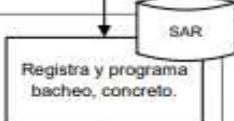

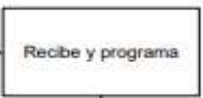




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 137 de 310	


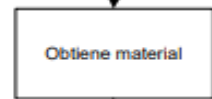
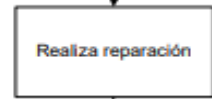



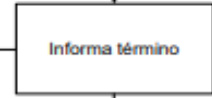
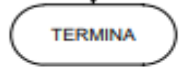
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALES.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
15				5	
16				Identifica recursos requeridos	
17	En su caso, se hará uso del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios.			Obtiene recursos	
18				Realiza trabajos	
19	De considerarse necesario y de encontrarse el usuario en el sitio. El VoBo puede ser otorgado de manera formal en un documento o de forma económica, ya sea presencial, vía telefónica o electrónica.	Proporciona VoBo.		Obtiene VoBo.	
20			Recibe y registra	Informa	
21			Identifica tipo de Suelo		





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 138 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRAIS.	AYUNTAMIENTO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25	El Sistema SAR: una vez registrada la conclusión de los trabajos de reparación de la fuga, si detecta que se ingresan datos de dimensiones de un bache, en automático solicita la generación del reporte de bacheo.				
26					
27					Según Programa
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 139 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIÓN	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 140 de 310	

## XXIV. Nombre del procedimiento: Otros servicios hidráulicos

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo atender y gestionar los trabajos de servicios hidráulicos por parte de las áreas Operativas.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Falta de suministro
- Agua sucia
- Desazolves

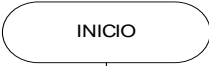





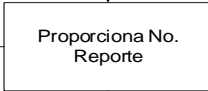
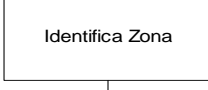
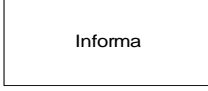
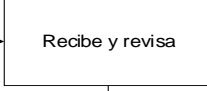

Desde la recepción y registro del reporte, hasta la conclusión de los trabajos que el tema implique.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


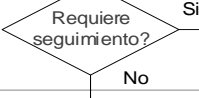


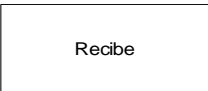
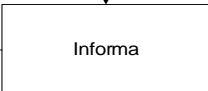
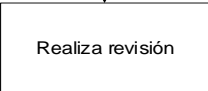
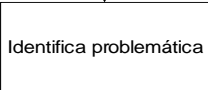


- Todos los reportes de requerimientos hidráulicos por parte de los usuarios (falta de suministro, tomas tapadas, desazolves, etc.), son registrados en el Sistema de Administración de Recursos (SAR), mediante el cual se les asigna un número único de seguimiento y control.
- Los reportes son atendidos de acuerdo con la zona que corresponda, habiéndose dividido el Municipio en 12 zonas de operación, cuyo registro e identificación se encuentra en el Sistema SAR. Cada zona se configura con determinadas colonias, pueblos y fraccionamientos, según corresponda, dentro del Sistema SAR.
- En caso de reportes de agua sucia, y de considerarlo conveniente, se solicita el apoyo por parte de la CAEM para realizar análisis de la calidad del agua, según lo establece el procedimiento de Gestión de Agua Potable.
- El servicio de atención a reportes es liberado con el visto bueno del el propio usuario que lo reporta, o bien, por parte del Jefe de la Zona que corresponda, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna SALIDA NO CONFORME, ésta sería identificada como una reincidencia de la situación, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.

### DIAGRAMA DE FLUJO


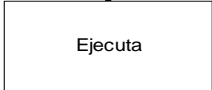


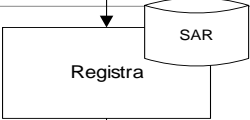
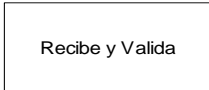
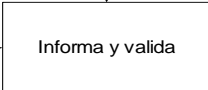

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 141 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3			 		
4					
5					
6					
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 142 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 143 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRAULICA	ZONAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 144 de 310	

## XXV. Nombre de procedimiento: Control de proveedores

### OBJETIVO

Asegurar el control sobre los proveedores externos, que permita dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos, bajo las mejores condiciones.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- En términos de gestión:
- Control de proveedores
- Evaluación y reevaluación
- Selección

Aplica tanto para proveedores de infraestructura como para proveedores de insumos y servicios críticos.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

1. Los proveedores para efectos de su registro, control, evaluación, tipificación y clasificación deben ser dados de alta en el Sistema de Administración de Recursos, Módulo de Adquisiciones / Catálogos / Proveedores.
2. La comunicación con los proveedores será vía correo electrónico (oficial «nicolasromero.gob.mx, sapasnir.gob.mx»), así como vía telefónica o personalizada.
3. Los proveedores se tipifican de acuerdo a su giro y participación en la operación de la Organización, quedando de la siguiente manera:
  - Proveedor "A": Es aquel que proporciona bienes y/o servicios de manera recurrente. Esta tipificación se le da por el comportamiento observado en el periodo inicial de su evaluación y su tendencia periódica.
  - Proveedor "B": Es el proveedor que mantenemos como sustituto por cualquier eventualidad que suceda con el proveedor "A", estos proveedores no ofrecen las mismas condiciones de pago y precio, pero si respetando la calidad requerida en el producto o servicio.
  - Proveedor "C": Es el proveedor que en sus evaluaciones obtiene un nivel inferior al 60%, por lo que es considerado un proveedor que no cumple con la calidad, nivel de servicio, garantías, precio y otras condiciones contractuales.

Proveedor "Crítico": Se entenderá como proveedor crítico, aquel cuyo producto o servicio tenga participación directa en la continuidad de la operación de la Organización.
4. Todo proveedor crítico deberá de ser evaluado periódicamente (mensual, trimestral, semestral o anual), dependiendo de la recurrencia en la contratación de sus servicios o compra de productos, esto a través de la "**Evaluación de Proveedores**". La evaluación será controlada por el área de Adquisiciones, no obstante, deberá ser ejecutada por las áreas receptoras del producto o servicio del proveedor en cuestión.
5. El expediente de los proveedores contendrá de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes:
  - Cédula fiscal
  - Opinión de cumplimiento
  - RFC
  - INE
  - Comprobante de domicilio
  - 2 fotografías
  - Acta de nacimiento (para persona física)
  - Acta constitutiva (para persona moral)
  - Poder legal del representante

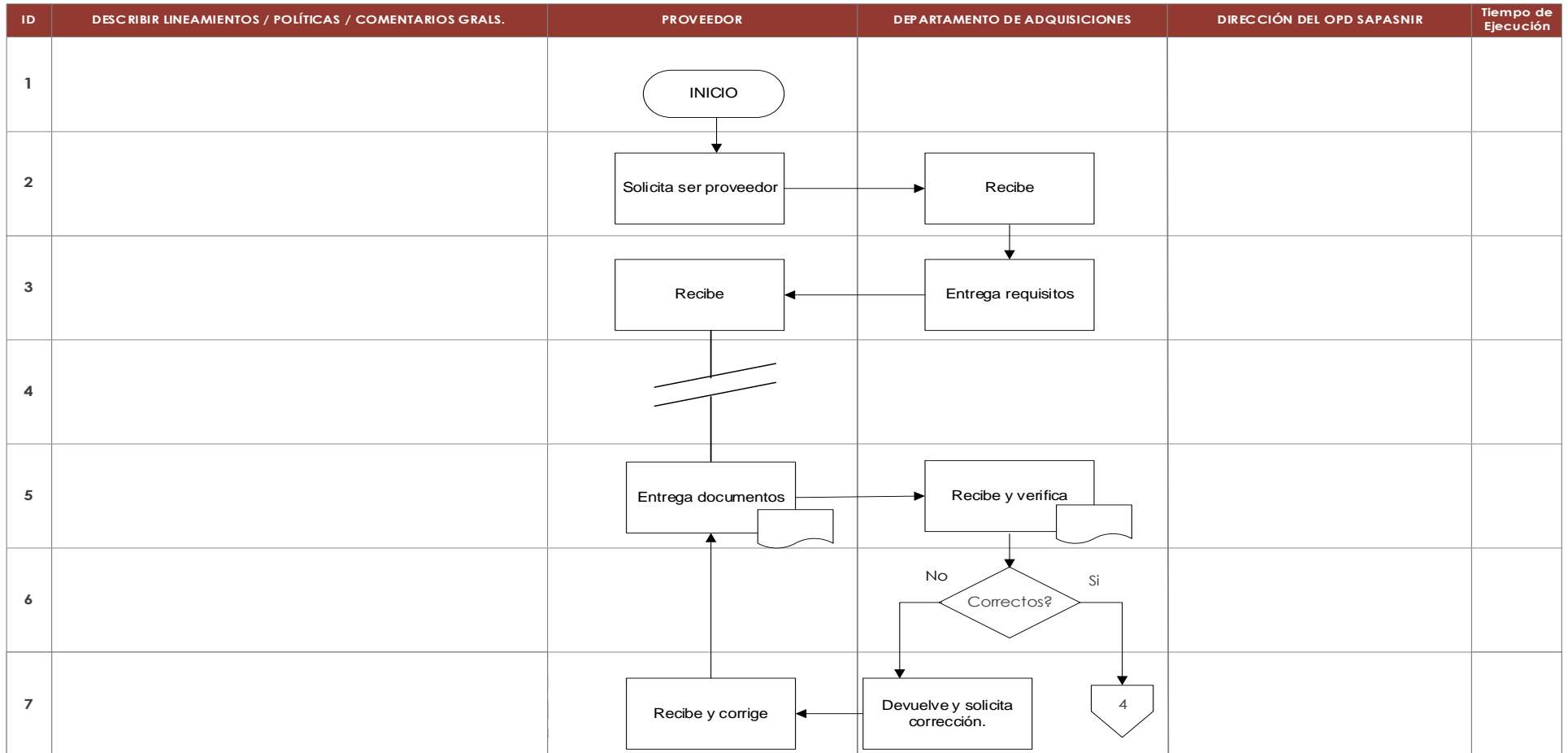


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 145 de 310	



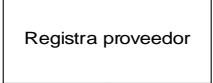


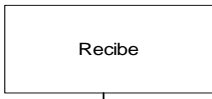
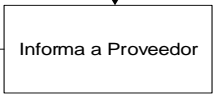
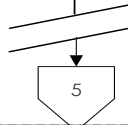
6. Cuando un proveedor no alcance al menos el 70% de la puntuación, de considerarlo conveniente, el Personal de Adquisiciones, enviará una carta al proveedor Indicando las áreas de oportunidad detectadas en su evaluación, a fin de que sean atendidas por éste y mejore su nivel, se le indicará un periodo de gracia para mejorar su servicio (tres meses). Al termino de este periodo se evaluará de nueva cuenta; si el resultado de la evaluación sigue siendo menor al 70%, se evaluará el riesgo de mantener al proveedor conjuntamente con el usuario directo y de ser así, se solicitará a la Dirección del OPD SAPASNIR la aceptación del mismo, de lo contrario se dará de baja (en este caso se deberán tener alternativas para sustituir al proveedor).

### DIAGRAMA DE FLUJO


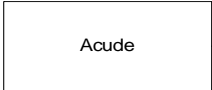
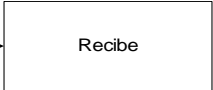



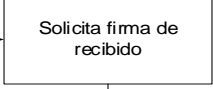



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 146 de 310	




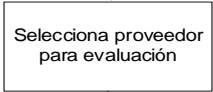

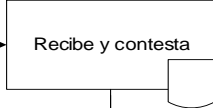


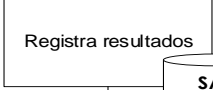

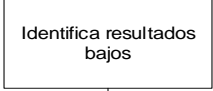

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 147 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	DIRECCIÓN DEL OPD SAPASNIR	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11	La " <u>Cédula de Proveedor o Prestador de Servicios</u> " (registro <b>SAP-12</b> ) se imprime en 2 originales.				
12					
13					
14					


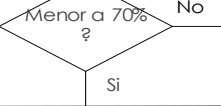
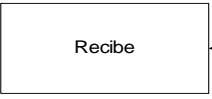
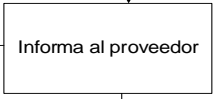

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 148 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	DIRECCIÓN DEL OPD SAPASNIR	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					Trimestral
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 149 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	ÁREA USUARIA	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25					
26			 		
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 150 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	AREA USUARIA	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 151 de 310	

## XXVI. Nombre del procedimiento: Adquisiciones

### OBJETIVO

Dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

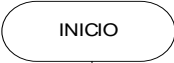

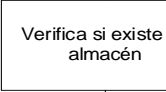


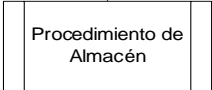
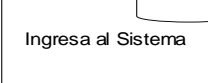


- Requisición
- Cotizaciones
- Orden de Compra
- Contrato
- Factura

### 5.0 LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Toda adquisición de bienes y servicios se realiza a proveedores que presentan su “**Cédula de Proveedor o Prestador de Servicios**”, no obstante, el área de Adquisiciones realiza una clasificación de proveedores con base en su nivel de servicio y sus características, a saber:
  - A) Proveedor con alto nivel de servicio (80% o más), se le puede comprar sin problema alguno.
  - B) Proveedor con medio nivel de servicio (61% - 79%), se les compra con ciertas reservas.
  - C) Proveedor con bajo nivel de servicio (60% o menor), se les compra por que es necesario o indispensable.
- Independiente a la clasificación anterior, los proveedores son identificados como críticos o no críticos con base en el impacto de su producto o servicio hacia el Organismo o hacia los productos y servicios prestados por éste.
- En casos urgentes o por contingencia, se podrán realizar compras directas y rápidas sin que se lleve a cabo el presente procedimiento, no obstante, una vez concluidas, deberán documentarse bajo el mismo esquema que establece el presente.
- El área de Adquisiciones tiene definida la tabla de tiempos programados de compras en la que se establecen los periodos de tiempo requeridos para la adquisición de los diferentes tipos de materiales, bienes y servicios requeridos por los procesos:


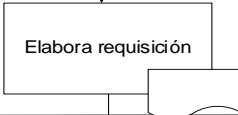
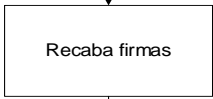

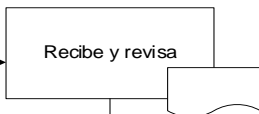

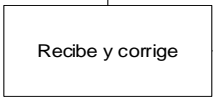
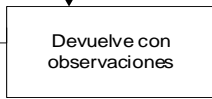

MATERIAL	TIEMPO
• Papelería	5 días
• Materiales de construcción	10 días
• Equipo de producción	30 días
• Material eléctrico	10 días
• Estructuras y manufacturas	15 días
• Consumibles	5 días
• Pintura y materias primas	5 días
• Jarciería	5 días
• Uniformes y prendas de vestir	30 días

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 152 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
1					
2	Formato de Requisiciones SAP-11				
3		 			
4					
5					
6		 			
7					




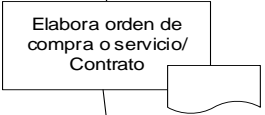
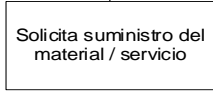
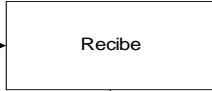
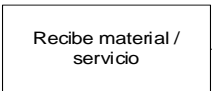
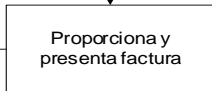

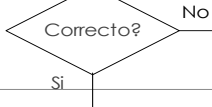

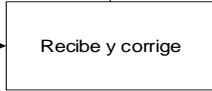
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 153 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10	Las firmas a recabar son: solicitante, elaboración, presupuesto y la Subdirección de Administración y Finanzas.				
11					
12	Revisa partida y firmas, uso del material.				
13					
14					


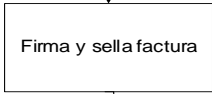
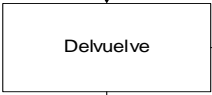
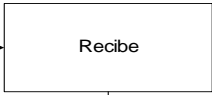
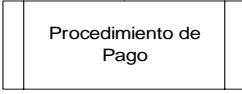
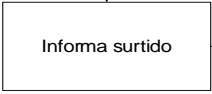

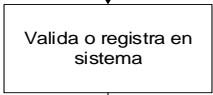

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 154 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN / ÁREAS	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
15			5		
16			Verifica proveedores disponibles		
17	Se requieren 3 cotizaciones por lo menos.		Selecciona opciones		
18			Solicita cotizaciones	Recibe	
19				Genera cotización	
20			Recibe y concentra	Envía	
21	La selección se basa en el costo, disponibilidad, condiciones de pago, calidad del material.		Selecciona al mejor proveedor		
			6		


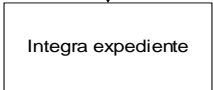
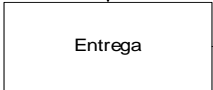

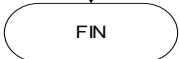
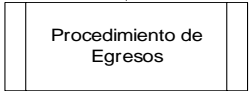
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 155 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN/ ÁREA	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
22					
23	"Formato de Orden de Compra" (SAP-07) "Formato de Contrato de Adquisiciones" (SAP-06)				
24					
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 156 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN/ ÁREA	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 157 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN/ ÁREA	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO DE EGRESOS	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 158 de 310	

## XXVIII. Nombre del procedimiento: Almacén

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo dotar a las áreas de los materiales y servicios requeridos para la operación adecuada de sus procesos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN


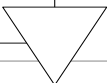
Aplica para entradas al Almacén, inventarios y salidas del Almacén.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

Los inventarios de productos en el Almacén se realizan cada 6 meses de manera total y oficial, y mensuales de forma parcial.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 159 de 310	














ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN	PROVEEDOR	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
1	ENTRADAS AL ALMACÉN		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Procedimiento de Adquisiciones</div>		
2		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe material</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entrega material</div>		
3		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acomoda en el almacén</div>			
4		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ingresa al sistema</div> 			
5	"Vale de Entrada" (registro SAP-103).	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registra entrada y genera vale</div>			
6		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Archiva</div> 			
7		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Termina</div>			

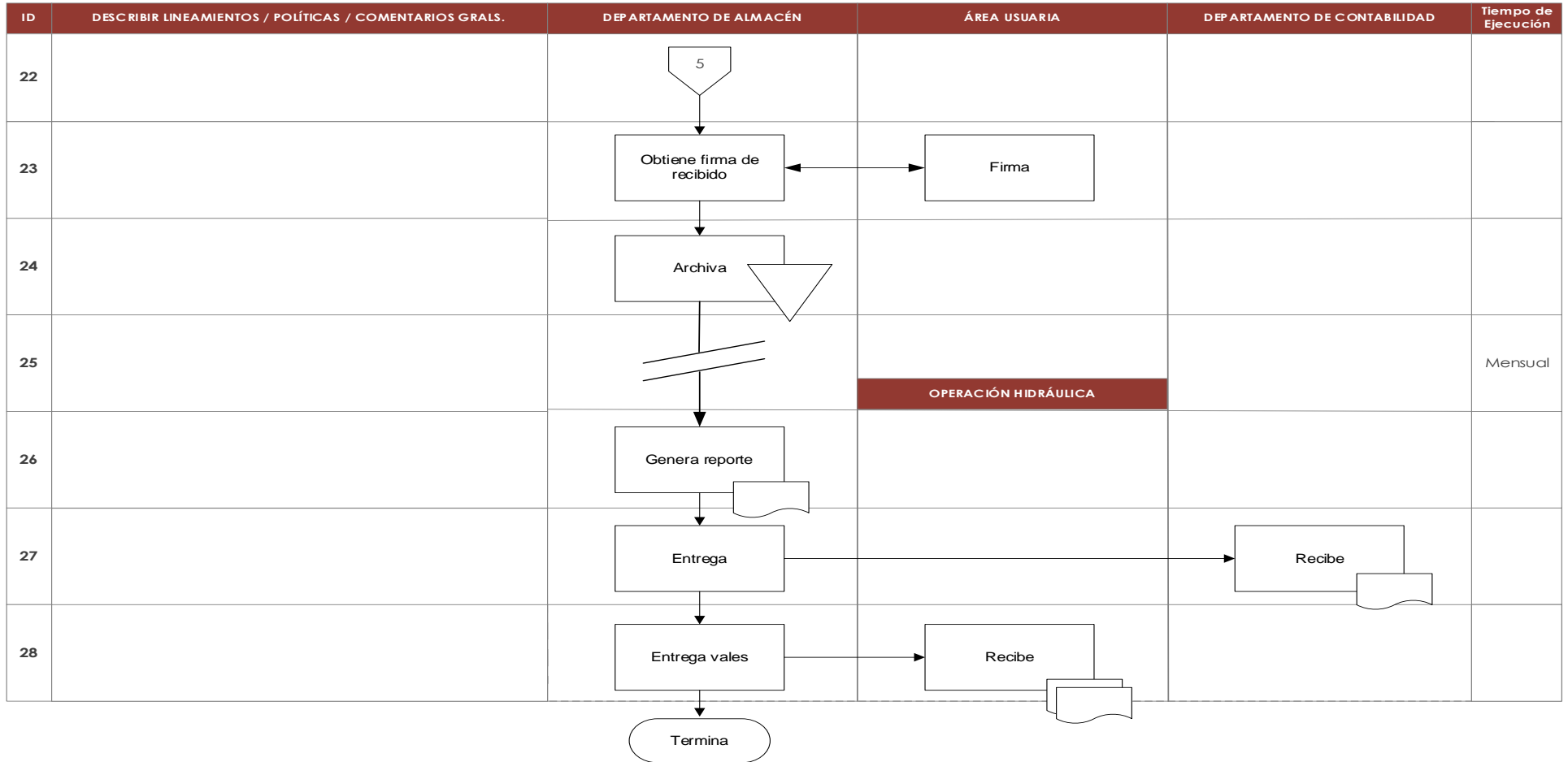
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 160 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN	ÁREAS USUARIAS	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
8	SALIDAS DEL ALMACÉN		Identifica requerimiento		
9			Ingresar al Sistema		
10	"Vale Provisional" (registro SAP-38).		Genera vale provisional		
11	Se recaban las firmas de quien autoriza ( según el área de que se trate) y quién recibirá el material.		Obtiene firmas		
12			Acude al almacén		
13		Recibe y revisa	Presenta vale		
14		4	A		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 161 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ALMACÉN	ÁREAS USUARIAS	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20	"Vale Oficial" (registro SAP-39).				
21					
					
					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 163 de 310	

## XXVIII. Nombre del procedimiento: Licitaciones

### OBJETIVO

Asegurar la adquisición de productos y servicios para el Organismo bajo las mejores condiciones de precio, crédito, calidad y garantía, cuando se trata de grandes volúmenes y/o altos costos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Solicitud
- Acta de Licitación
- Contrato

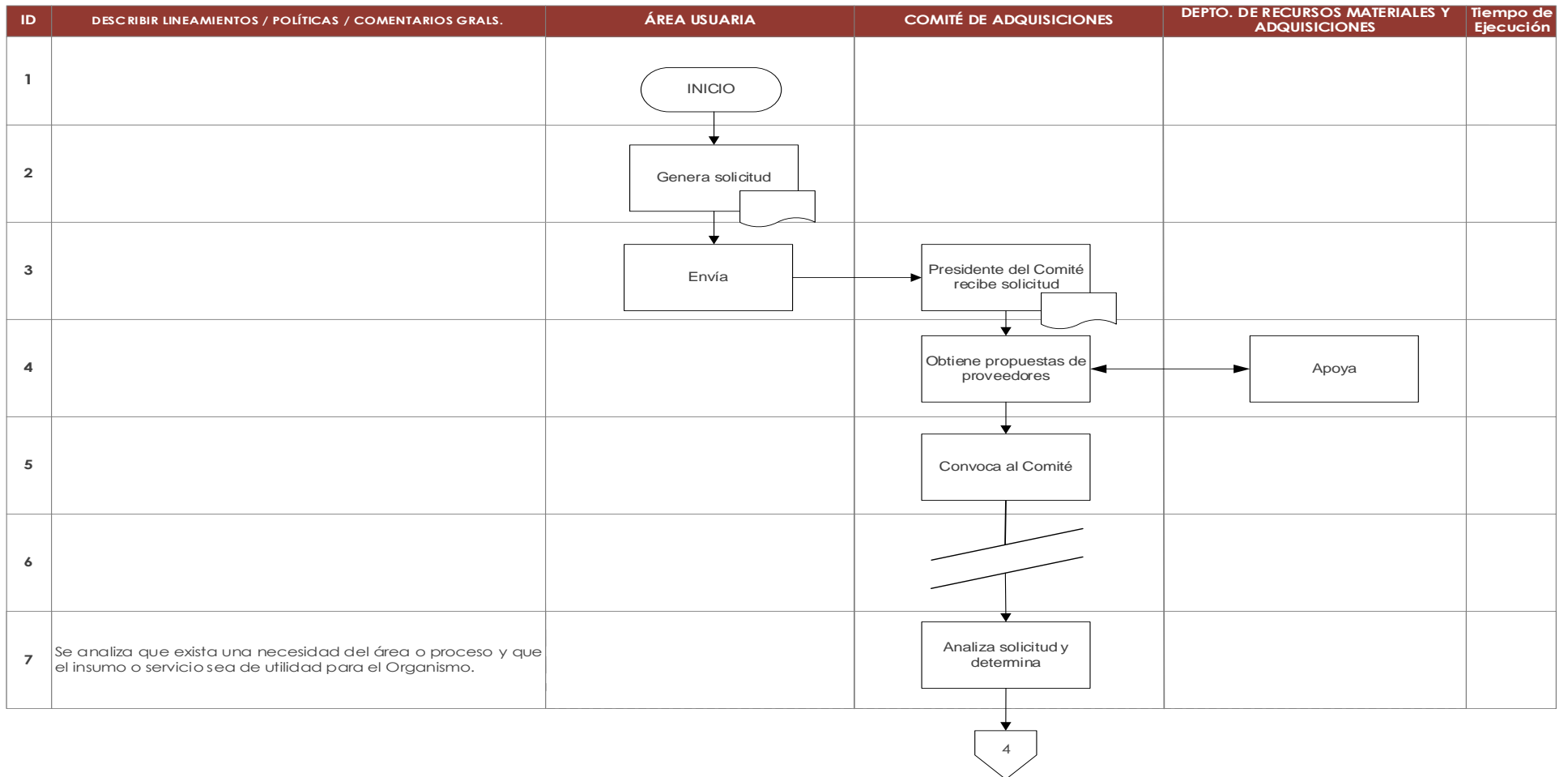
Aplica para licitaciones abiertas, restringidas o de adjudicación directa.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


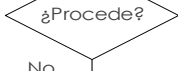

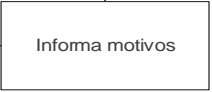

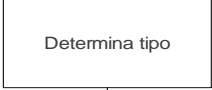
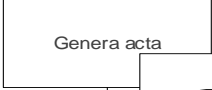
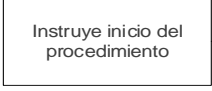
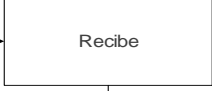

1. El Organismo cuenta con un Comité de Adquisiciones, de acuerdo a lo que establece la Ley, mediante el cual se ejecuta y controla el proceso de licitaciones de productos y servicios. Dicho Comité es convocado por su presidente y sesiona de acuerdo con los requerimientos del proceso y del Organismo.
2. Las decisiones que toma el Comité de Adquisiciones se basan en todo momento en los lineamientos establecidos por la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
3. El tipo de licitación (abierta, restringida, adjudicación directa) depende de los criterios documentados en la Ley antes mencionada.

### DIAGRAMA DE FLUJO


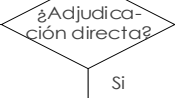
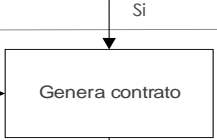
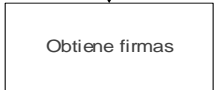

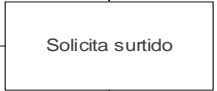


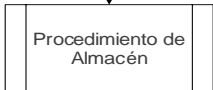

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 164 de 310	




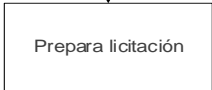

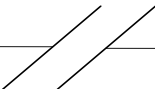
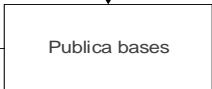
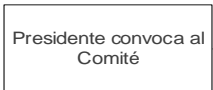
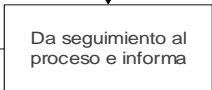
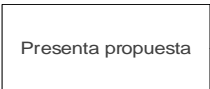
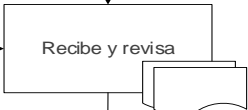
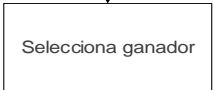




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 165 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREA USUARIA	COMITÉ DE ADQUISICIONES	DEPTO. DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11	Tipos de Licitación: Abierta, restringida o adjudicación directa				
12	" <u>Acta de Comité de Licitación</u> " (registro SAP-126).				
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 166 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	COMITÉ DE ADQUISICIONES	DEPTO. DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18	Del proveedor, Dirección General, Subdirección de Administración y Finanzas.				
19					
20	"Control de Licitaciones" (registro SAP-127).				
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 167 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	COMITÉ DE ADQUISICIONES	DEPTO. DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 168 de 310	

## XXIX. Nombre del procedimiento: Presupuesto

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo asegurar la integración, presentación y seguimiento del presupuesto de ingresos y egresos, y su ejercicio oportuno y adecuado.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Aplica tanto para el presupuesto de egresos como de ingresos.
- Desde la gestión del techo presupuestal, integración y aprobación del presupuesto, y su seguimiento.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- El Techo Presupuestal para el ejercicio del año siguiente, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración del Organismo y presentado al OSFEM antes del día 20 de diciembre del ejercicio anterior.
- El presupuesto de ingresos y egresos deberá ser elaborado en los formatos externos indicados por el OSFEM y conforme a lo dispuesto por la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- El presupuesto autorizado por el Consejo de Administración del Organismo deberá ser presentado al OSFEM antes del día 25 de febrero del ejercicio en cuestión.

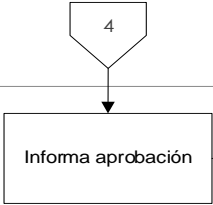
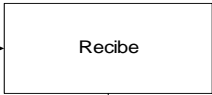


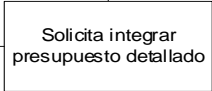
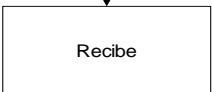
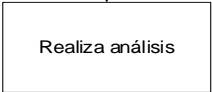

### DIAGRAMA DE FLUJO




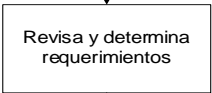
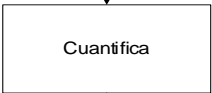
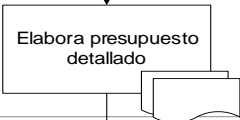

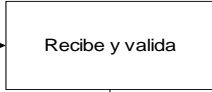
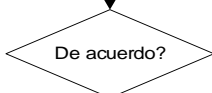
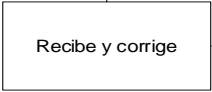
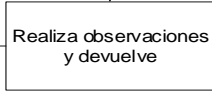

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 169 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
1			Inicio		
2	El techo financiero se define únicamente como el monto total a ingresar y ejercer en un ejercicio específico.	Apoya	Establece techo financiero	Apoya	
3		CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		Presenta a Consejo	
4		Recibe y valida			
5		De acuerdo?			
6		Realiza observaciones	Recibe y ajusta		
7	La aprobación se documenta mediante " <u>Acta de Consejo</u> " (registro SAP-97).	Aprueba	4		


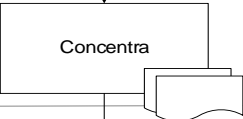
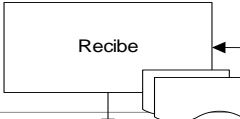

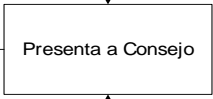
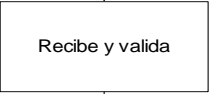
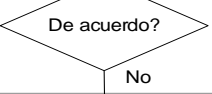


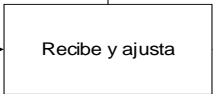
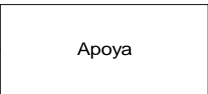
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 170 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	OSFEM	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATIVA Y PLANEACIÓN	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11		UNIDADES ADMINISTRATIVAS			
12					
13					
14					


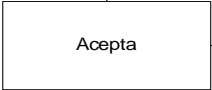
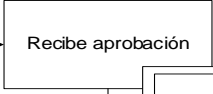

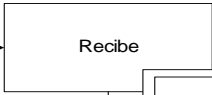
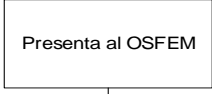
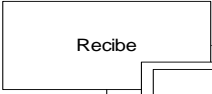
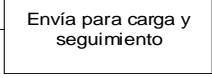
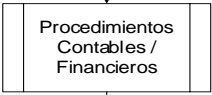

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 171 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	UNIDADES ADMINISTRATIVAS	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATORIA Y PLANEACIÓN	Tiempo de Ejecución
15					
16	Los requerimientos deben estar sustentados en los objetivos, metas y estrategias a implementar en el ejercicio correspondiente.				
17					
18					
19					
20					
21					
					


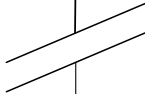
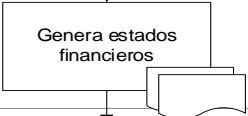

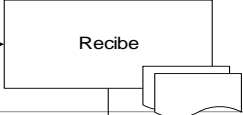
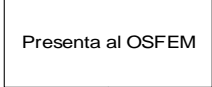

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 172 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	UNIDADES ADMINISTRATIVAS	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATORIA Y PLANEACIÓN	Tiempo de Ejecución
22					
23	Los requerimientos deben estar sustentados en los objetivos, metas y estrategias a implementar en el ejercicio correspondiente.				
24					
25		<p style="text-align: center;"><b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b></p>			
26					
27					
28		 			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 173 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATIVA Y PLANEACIÓN	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32		SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 174 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DIRECCIÓN GENERAL / SECRETARÍA TÉCNICA	UNIDAD DE TRANSPARENCIA, MEJORA REGULATORIA Y PLANEACIÓN	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39					
40					
41					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 175 de 310	

## XXX. Nombre del procedimiento: Gestión de Ingresos

### OBJETIVO

Aplicar metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo el registro adecuado de las operaciones contables referente a los ingresos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Alcance. Aplica sólo para Operaciones de ingresos.  
Campo de Aplicación. Aplica únicamente al área de ingresos.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


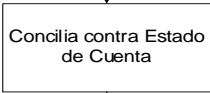
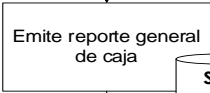



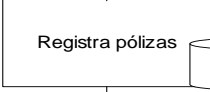

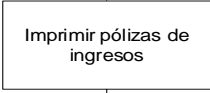

- Siempre validar que los Boucher y fichas de depósito coincidan con el estado de cuenta.
- Los estados de cuenta son entregados a Ingresos por parte del Departamento de Finanzas, de forma mensual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 176 de 310	


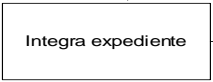
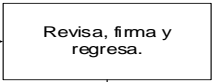
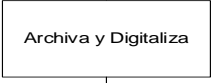
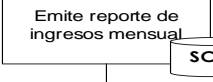

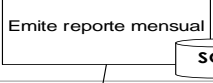


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS	JEFATURA DE CAJAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Tiempo de Ejecución
1			Inicio		
2			Procedimiento de Cobro		
3	<p>El informe mencionado contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortes de cajas</li> <li>• Fichas de depósitos.</li> <li>• Reporte de cobranza diario</li> <li>• Bauchers por cobro con tarjeta</li> </ul>	Recibe informe	Integra informe		
4		Verifica contra el Sistema			
5		Es correcta?			
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se detecta error en funcion de informe entregado por el area de cajas, este se revisa con el encargado.</li> <li>• Si se detecta error por diferencias en el sistema, se reporta al Departamento de Sistemas.</li> </ul>	Identifica errores	Corregir y regresar	Corregir e informar	
7		3			






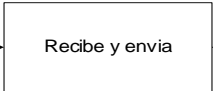

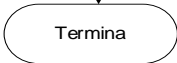
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 177 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS	JEFATURA DE CAJAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Tiempo de Ejecución
8					
9	Se identifican los cobros hechos en caja contra los depósitos en el banco. En caso de existir un faltante este se revisa con el encargado de cajas				
10		 			
11	" <u>Póliza de Ingresos</u> " (registro SAP-22).	 			
12	El sistema de Contabilidad Gubernamental integra el presupuesto y la contabilidad del organismo.	 			
13	" <u>Póliza de Ingresos</u> " (registro SAP-22).				Mensual
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 178 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	Tiempo de Ejecución
15					
16	El expediente contiene: Poliza de ingresos Reporte general de caja Reporte de cobranza diario Corte de cajas Copia de baucher por cobro con tarjeta Fichas de deposito Copia del estado de cuenta				
17					
18	"Estado comparativo de Ingresos" (registro <b>SAP-23</b> )	 			
19		 			
20					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 179 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	JEFATURA DE INGRESOS Y EGRESOS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	TESORERIA MUNICIPAL	Tiempo de Ejecución
22					
23	Se comparan ambos reportes mensuales para validar que todo este correcto				
24	" <u>Reporte de Derechos de Agua Potable</u> " (registro SAP-24).				
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 180 de 310	

## XXXI. Nombre del procedimiento: Gestión de Egresos

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo el registro adecuado de las operaciones contables referente a los egresos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

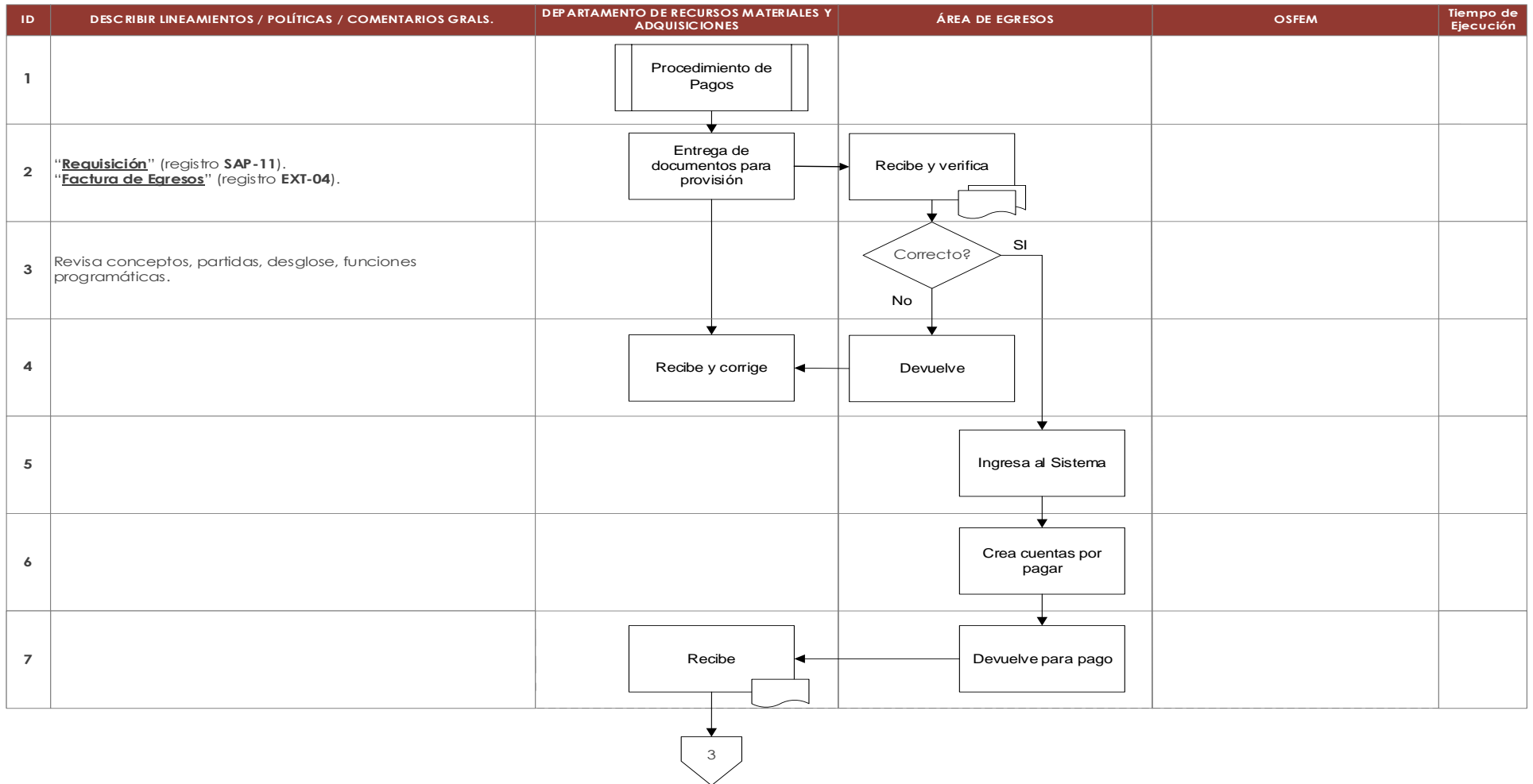
Aplica sólo para Operaciones de egresos, en todos los conceptos y rubros.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


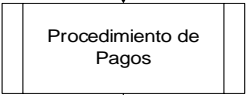
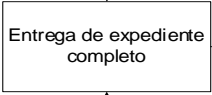
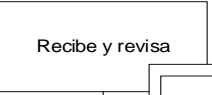

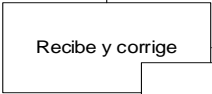
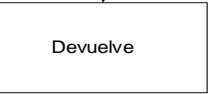
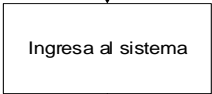

- En caso de observaciones por parte del OSFEM se remiten al área correspondiente para su solventación. Una vez hecha la solventación, se tiene que remitir al OSFEM del mismo modo que la entrega del informe mensual.
- Para la entrega del informe al OSFEM, se cuenta con un calendario de obligaciones periódicas de todas las Entidades fiscalizadas. (Documento externo).

### DIAGRAMA DE FLUJO


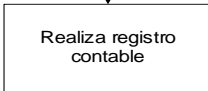

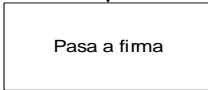
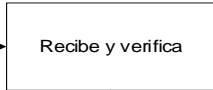

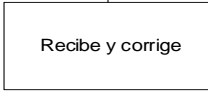


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 181 de 310	




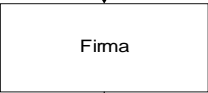
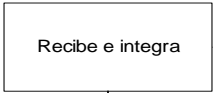


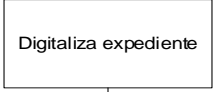


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 182 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	ÁREA DE EGRESOS	OSFEM	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10	El expediente debe contener: " <b>Factura de Egresos</b> " (registro <b>EXT-04</b> ) impresa y archivo XML, " <b>Requisición</b> " (registro <b>SAP-11</b> ), " <b>Orden de Compra</b> " (registro <b>SAP-07</b> ), " <b>Contrato</b> " (registro <b>SAP-06</b> ), documentación del proveedor (acta constitutiva, alta ante hacienda, identificación, cumplimiento de obligaciones), sello del Almacén.				
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 183 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	-	ÁREA DE EGRESOS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17	"Póliza de Egresos" (registro SAP-60).				
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 184 de 310	

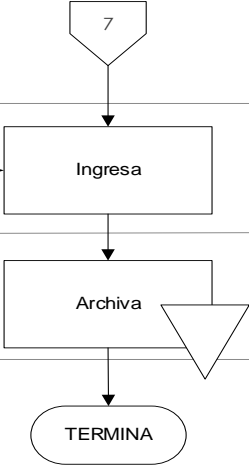
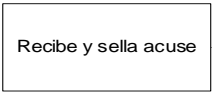
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	-	EGRESOS	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24					
25					Mensual
26					
27					
28					





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 185 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	OSFEM	ÁREA DE EGRESOS	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y ADQUISICIONES	Tiempo de Ejecución
29			6		
30			Integra Expediente Digital		
31		Recibe y valida	Entrega		
32		Cumple?			
33		Devuelve	Recibe y corrige		
34		Da Vo. Bo.	Recibe		
35			7		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 186 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	OFICIALÍA DE PARTES OSFEM	ÁREA DE EGRESOS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 187 de 310	

## XXXIII. Nombre del procedimiento: Pagos

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo la programación y ejecución del pago a proveedores.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

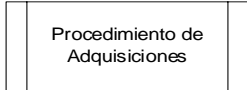
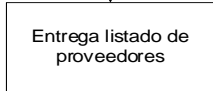
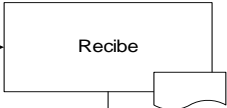
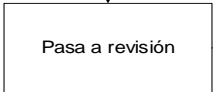
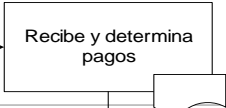
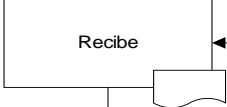
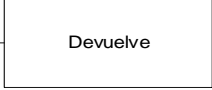
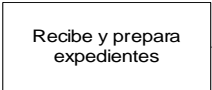
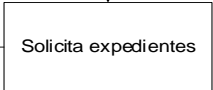

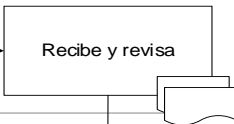


Aplica a todos los pagos que se realizan en el Organismo, tanto para materiales como para bienes y servicios. En lo referente a la programación de pagos, la generación de cheques y su entrega a proveedores.

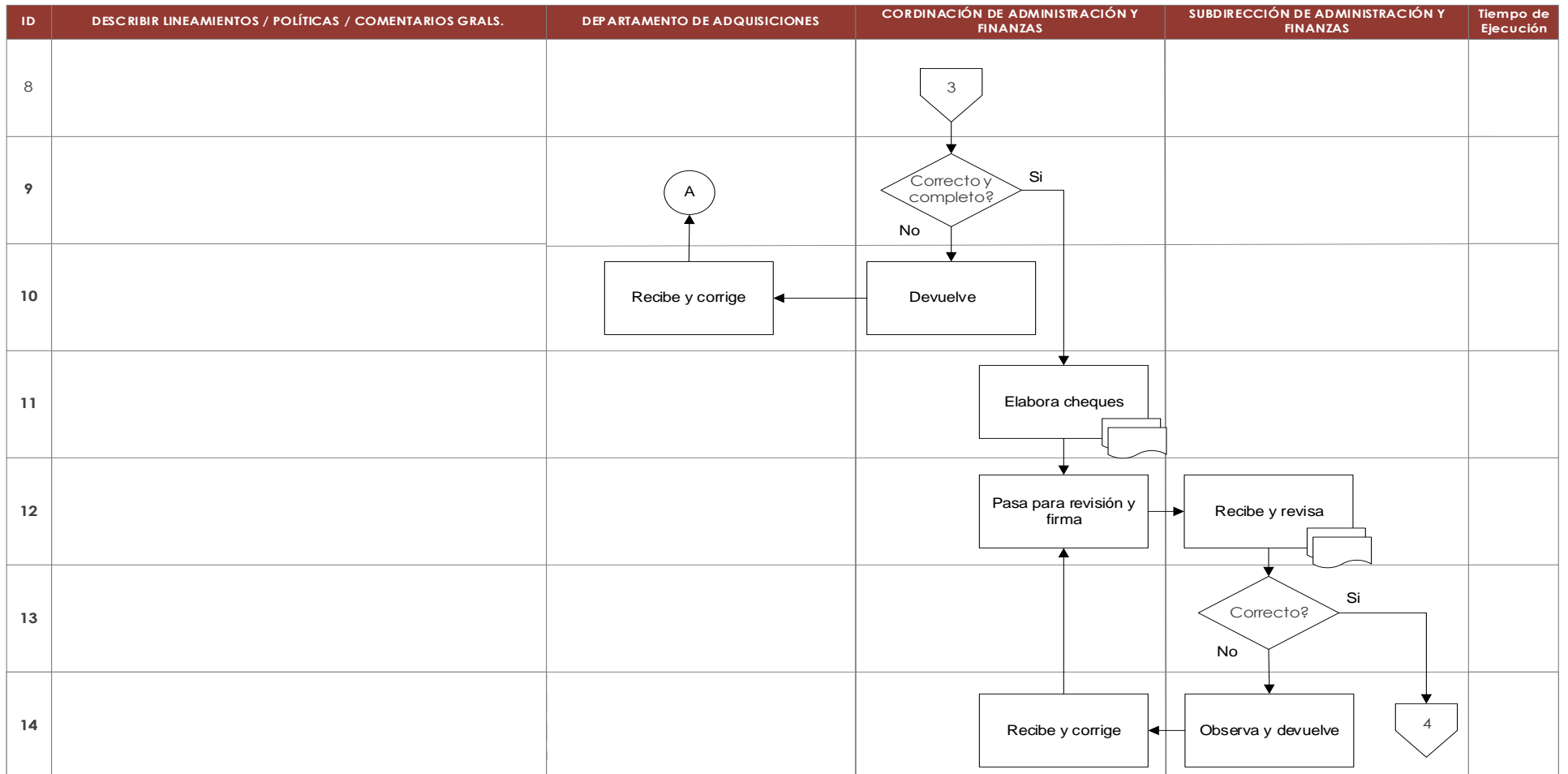
### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Todos los pagos se realizan vía cheque, excepto aquellos solicitados expresamente por el Director General mediante otro medio.
- El pago a proveedores se realiza de Lunes a Viernes, con un horario de 9:00 a 16:00 hrs., debiendo presentarse el representante legal en caso de personas morales o el titular en caso de persona física, con su identificación oficial; en cualquier otro caso, se deberá presentar una carta poder o un poder notarial.


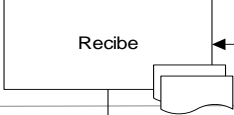
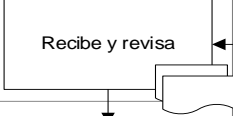
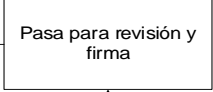


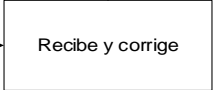
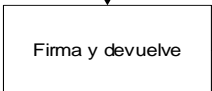
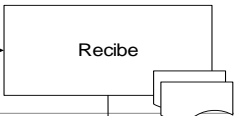

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 188 de 310	

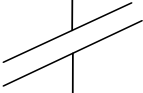
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					




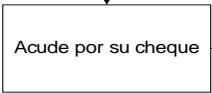
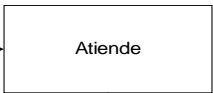
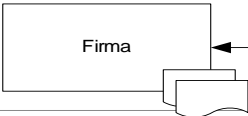
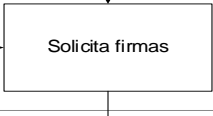
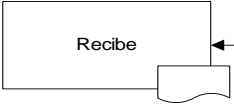
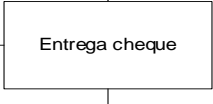

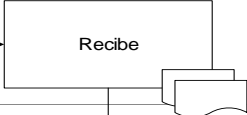
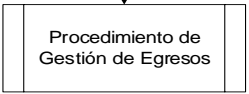
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 190 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DIRECCIÓN DEL OPD SAPASNIR	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 191 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	CORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
22			5		
23					
24		Solicita información sobre su pago	Atiende y revisa		
25			Hay pago?		
26		Recibe información	Infoma negativa		
27		Recibe	Infoma		
28		6			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 192 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PROVEEDOR	COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	EGRESOS	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31	El proveedor deberá firmar la " <b>Póliza de Egresos</b> " (registro SAP-60), el " <b>Recibo</b> " (registro SAP-96) y la " <b>Factura</b> " (registro EXT-04).				
32					
33					
34					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 193 de 310	

## XXXIII. Nombre del procedimiento: Control de documentos y registros.

### OBJETIVO

Establecer la metodología empleada en la Organización para la elaboración, identificación y control de documentos y registros del Sistema de Gestión.



### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Alcance: Desde la creación de documentos y registros, su aprobación, actualización, mantenimiento, control, disponibilidad, aseguramiento, su recuperación, hasta su disposición final.



Campo de Aplicación: Todos los documentos y registros de todas las áreas de la organización involucradas en el SG, tanto para documentos internos como externos.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

1. Toda la documentación del SG será gestionada, controlada, protegida (contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad) y puesta a disposición para su uso y/o consulta de forma electrónica, a través del SEG, buscando con ello que este accesible y sea fácilmente identificable. Se exceptúa de esta política aquellos documentos / registros de origen externo, aquellos que determine la Dirección del OPD SAPASNIR o todo aquel que con motivo de los requisitos o disposiciones legales o reglamentarias se requieran de forma impresa.
2. Observaciones, ajustes y propuestas para la actualización, alta o baja de documentos/Registros por parte del Coordinador del SG:
  - a) El Coordinador del SG esta facultado para dichas actividades
  - b) Se realizarán a través de correo electrónico a los responsables de las diferentes áreas emisoras, según aplique, solicitando su revisión y Vo.Bo.
  - c) Contando éstos con 5 días hábiles para dar contestación, a partir de la fecha en que las observaciones sean comunicadas;
  - d) Una vez transcurrido dicho plazo y en el caso de que el Coordinador del SG no haya recibido respuesta, se dará por entendido que las observaciones han sido aceptadas por parte del responsable contactado.
  - e) En el caso de que las observaciones realizadas se relacionen a omisiones por incumplimientos a requisitos del SG, normativos u organizacionales y se haga caso omiso, los responsables de área implicados serán responsables de cualquier resultado derivado de dicha omisión.
3. Se entiende y considera el envío del correo electrónico como la autorización y firma de cualquier solicitud, siempre y cuando sea de nivel Subdirección y/o estos vengán copiados. Estas tareas asegurarán la integridad del SG.
4. Para el caso de documentos relacionados con la administración del SG, los cambios podrán ser realizados y autorizados por el Director General.
5. La Revisión Anual de Documentos deberá cumplirse Conforme al "Cronograma de revisión de documentos del SG»; para asegurarse de que todas las áreas la lleven a la práctica en tiempo y forma El RD enviará correo electrónico a las áreas, indicando todas las observaciones y/o recomendaciones que apliquen; esta revisión incluye el validar que la disposición final haya sido efectivamente aplicada en cada área / departamento.
6. Los Planes de Proceso, Evaluaciones de Riesgos y Planes de Control deben ser revisados por el subdirector y autorizados por Éste o el director general.
7. La documentación del SG a la que se hace referencia en este procedimiento incluye: Manual de Gestión, Anexos del Manual de Gestión, Planes de Proceso, Evaluaciones de Riesgos, Planes de Control, Procedimientos, Diagramas de Flujo, Anexos de PC y Registros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 194 de 310	

8. Toda documentación no considerada dentro de los documentos del Sistema y que pudiese servir como evidencia de aplicación del SG, deberá ser registrada en "**Hoja de Trabajo**".
9. Los documentos de uso general para la elaboración de registros en el SG son: "Manual de Gestión", "Plan de Proceso", "Evaluación de Riesgos", "Diagrama de Flujo", "Procedimiento", y todos aquellos que determine la Dirección.
10. Tipos de proceso:
  - *De Realización*. Que tienen relación directa con el usuario externo, es decir, que prestan directamente el servicio al usuario.
  - *De Apoyo*. Que operan atrás de los procesos de realización para lograr que éstos consigan prestar un servicio de calidad.
  - *De Dirección*. Que planean, revisan y controlan, son operados en niveles directivos de la Organización.
  - *Externos*. Que son controlados por entidades externas a la Organización, y que afectan la calidad del servicio que se presta.
11. Todos los documentos declarados en el SG deberán identificarse y controlarse con nivel de revisión y fecha de creación-actualización, # de página y código, en todos los casos el folio iniciara con 00 cuando se trate de una Alta y el consecutivo cuando se trate de una actualización / modificación al documento:
  - Nivel de Revisión/Fecha de Creación-Revisión = Rev.: Folio consecutivo (2 dígitos)/ddmmaaaa
  - Código:
    - MG = Manual de Gestión
    - MG-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos del Manual de Gestión
    - PL-# de Proceso (2 dígitos) = Plan de Proceso
    - ER-# de Proceso (2 dígitos) = Evaluación de Riesgos
    - PLC-# de Proceso (2 dígitos) = Plan de Control
    - PC-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Procedimientos
    - PC-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos de Procedimientos
    - DF-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Procedimientos en Diagrama de Flujo
    - DF-# de Proceso (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos)-Folio consecutivo (2 dígitos) = Anexos de Procedimientos en Diagrama de Flujo
    - SAP-Folio consecutivo (2 dígitos) = Registros
12. Todos los procedimientos del SG deberán ser elaborados en esquema de diagrama de flujo a excepción de aquellos que por su naturaleza no sea viable y/o posible hacerlos así.
13. El código de un registro y su nivel de revisión / fecha de creación-actualización deberán ir en la Tabla de Revisiones, siempre que el documento contenga esta sección, en caso contrario, deberá colocarse junto con el paginado, en la parte inferior izquierda del documento en el siguiente orden, tamaño (8 puntos) y tipo de letra (Century Gothic):
14. Toda la documentación del SG, exceptuando la que se genere o maneje a través de una aplicación específica, deberá ser elaborada en cualquiera de los siguientes paquetes: Word, Excel, Power Point, Visio.
15. Deberán manejarse en formato PDF los documentos / registros cargados al SEG: Manual de Gestión, Anexos MG, Evaluaciones de Riesgos, Planes de Proceso, Planes de Control, Procedimientos, Diagramas de Flujo, Anexos de Procedimientos, Indicadores, Documentos de sección Monitoreo del MG, Evidencias de seguimiento a hallazgos, Presentaciones, Programas, Resultados de auditoría, Leyes y Normas Aplicables y Descripciones de Puesto. Todos los demás, deberán ser cargados y manejarse en su formato Original.
16. Todos los documentos del SG dirigidos al exterior deberán portar la leyenda "**DOCUMENTO NO CONTROLADO**", en color rojo, con la finalidad de garantizar que la versión emitida en ese momento podrá o no cambiar sin responsabilidad alguna para la organización.
17. El tiempo estándar de retención y resguardo para Registros electrónicos o impresos es de:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 195 de 310	

- 1 año calendario a partir de la fecha de su difusión, para los registros de auditorías internas.
- Para los que cumplen con regulaciones gubernamentales, el tiempo de retención es facultad de la oficina de gobierno que los requiera.
- Los que por necesidades del área generadora deban resguardarse por periodo distinto, estas deberán establecerlo en la “**Solicitud de Servicio**”, para que este sea documentado en el la sección Control de Documentos del SEG.
- Y 1año a partir de la fecha de su difusión, para todos los no mencionados antes.

18. Todo documento o información declarada en el SG deberán clasificarse y etiquetarse según las siguientes directrices:

19. Parámetros que se deben tener en cuenta para su categorización según su Valor y Criticidad:

- Costo de reemplazo o reconstrucción
- Interrupción del negocio
- Pérdida de clientes
- Violación de la propiedad
- Requerimientos Legales
- Pérdidas económicas

20. De acuerdo con su grado de Sensibilidad se manejan 3 niveles:

- Muy Confidencial (restringida): Información crítica y de alta importancia para la organización que solo puede ser accedida por quienes ejerzan las funciones de Director, subdirector y Jefe de área. El conocimiento externo de la misma podría ocasionar efectos negativos; el mal uso de la misma puede ir en detrimento de los intereses de la organización.
- Confidencial: Solo podrá ser accedida por grupos específicos de usuarios que requieren del conocimiento de esta información para estricto cumplimiento de sus funciones. El conocimiento externo de la misma podría ocasionar efectos negativos; el mal uso de la misma puede ir en detrimento de los intereses de la organización.
- No Confidencial (Pública): Podrá ser utilizada por todos los empleados de la organización y/o terceros.

21. Considerar (algunos) Riesgos de no clasificar la información:

- Asignación de niveles y/o permisos de acceso a la información errada.
- Pérdida de Información por acciones de usuarios malintencionadas.
- Modificación de la información sin previa autorización.
- Uso de la información por parte de usuarios con fines personales.

22. Para garantizar la protección de los registros electrónicos, será responsabilidad de cada propietario el seguir las buenas practicas de Seguridad de la Información, sobre uso adecuado/seguro de documentos, puesto de trabajo y equipo despejado, uso de contraseñas seguras, uso correcto del equipo de cómputo, respaldos, entre otros.

23. Es responsabilidad del dueño de la información gestionar los respaldos electrónicos de sus documentos/registros, en intención de que estos garanticen su protección, disposición, conservación, legibilidad e identificación, así como, la expedita y oportuna recuperación de la información al menos durante el tiempo establecido para su retención / resguardo, según lo establecido en PSI, Respaldos.

24. Para garantizar la protección de los documentos impresos, estos se deben integran en expedientes claramente identificados como ya se describió y deben ser almacenados en archiveros, de ser necesario bajo llave.

25. En ningún caso se permite la salida/entrega/envío de información impresa, excepto aquella establecida dentro de cada proceso y cumpliendo las políticas de seguridad aplicables.

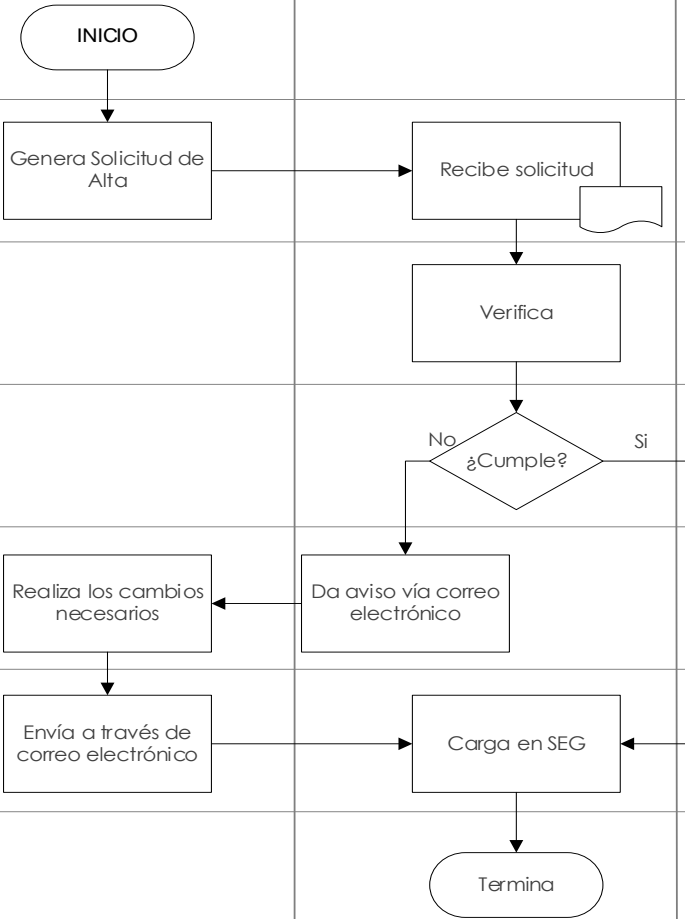
26. Una vez concluido el tiempo establecido para la retención y/o resguardo de registros, es decir una vez caducado / finalizado su uso, el área generadora deberá ejecutar la Disposición Final de sus documentos, según aplique:

- Registros Impresos, **No Confidencial**,

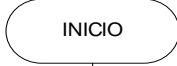

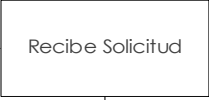

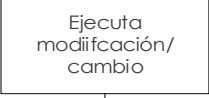
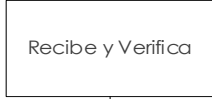
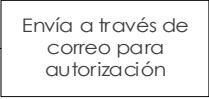
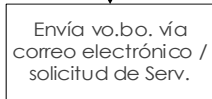
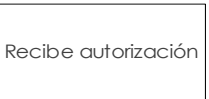

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 196 de 310	

- Destruir y Desechar, rompiéndolos manualmente y depositándolos en la basura.
  - Reusar (reciclar), esto una vez que sean identificados para ello, cruzándolos con un par de líneas.
  - Registros Impresos, **Confidencial**,
    - Destruir y Desechar, triturándolos de forma tal que no sea posible volver a integrarlos y depositándolos en la basura..
  - Registros Impresos, **Muy Confidencial**,
    - Desintegrarlos, según los medios que cada área determine.
  - Registros Electrónicos, **No Confidencial**,
    - Eliminar, de todas las carpetas del equipo incluida la nube,
  - Registros Electrónicos, **Confidencial**, y **Muy Confidencial**,
    - Eliminar, a través de Borrado Seguro, es decir borrar archivos/documentos de todas las carpetas del equipo incluida la nube, y, vaciar / purgar la Papelera de Reciclaje para impedir su recuperación, o bien aplicar el uso de alguna herramienta para el borrado seguro.
27. Como parte de los lineamientos establecidos por la organización respecto de la imagen corporativa, ver anexo - Manual de Identidad.
28. Se controlan los documentos externos como lo son leyes, normas y reglamentos aplicables a las actividades de los procesos del Sistema de Gestión mediante el uso del registro "**MG-13 Leyes y Normas (SEG)**", el cual será revisado una vez al año para asegurar la vigencia de los documentos.
29. La revisión anual de la lista maestra de documentos se realizara de acuerdo al «**programa de revisión de Documentos (Lista Maestra) del SEG**»

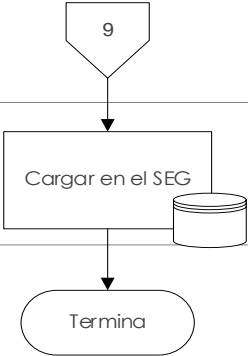
## DIAGRAMA DE FLUJO


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	RESPONSABLE / DESIGNADO	COORDINADOR DEL SG	Tiempo de Ejecución	
1	Adjuntar el archivo correspondiente en original, para el caso específico de registros, se deberá describir en la solicitud de servicio:	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; G[Genera Solicitud de Alta]     G --&gt; R[Recibe solicitud]     R --&gt; V[Verifica]     V --&gt; D{¿Cumple?}     D -- No --&gt; C[Da aviso vía correo electrónico]     D -- Si --&gt; CH[Carga en SEG]     C --&gt; CC[Realiza los cambios necesarios]     CH --&gt; CH     CC --&gt; CH     CH --&gt; E[Envía a través de correo electrónico]     E --&gt; CH     CH --&gt; T([Termina])           </pre>			
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Breve reseña respecto de para que se usa el documento,</li> <li>Tiempo de Retención / Resguardo</li> <li>Disposición Final, y</li> <li>Ubicación física o lógica .</li> </ul> El SEG envía en automático la solicitud al RD.				
3	Que el archivo adjunto cumpla con los estándares establecidos en el Manual de Identidad y este PC.				
4					
5					
6	En automático el SEG envía los correos de difusión necesaria al personal con privilegios y a los niveles pertinentes.				
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 198 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	RESPONSABLE / DESIGNADO	COORDINADOR DEL SG	Tiempo de Ejecución
1	Las adecuaciones a los documentos deberán aplicarse desde el momento que se requieran, y en caso de afectar a otras áreas, se les deberá difundir la información de los cambios a la brevedad. Como una difusión general de cambios.			
2	El SEG envía en automático la solicitud al Coordinador del SG.			
3	Todos los cambios realizados a un documento, deberán marcarse en color amarillo o azul, con la finalidad de identificar fácilmente los cambios realizados. Solo en el caso de diagramas de flujo podrá utilizarse color turquesa.			
4	En coordinación con el Responsable / Designado se ejecutan los cambios.			
5	Verifica que el archivo adjunto cumpla con los estándares establecidos.			
6	Cuando un documento no lo especifique en su contenido, es decir que no contenga una Tabla de Revisiones, se deberá detallar en el cuerpo del correo o en la Solicitud de Servicio el cambio / modificación realizada con la finalidad de que los cambios puedan ser claramente identificados en la Tabla de Revisiones del SEG.			
7				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 199 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	-	COORDINADOR DEL SG	-	Tiempo de Ejecución
8					
9	En automático el SEG envía los correos de la difusión necesaria al personal con privilegios de consulta sobre el documento en cuestión y a los niveles pertinentes.		 <pre> graph TD     Start{{9}} --&gt; Process[Cargar en el SEG]     Process --- DB[(Base de Datos)]     Process --&gt; End([Termina]) </pre>		
10					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 200 de 310	

## XXXIV. Nombre del procedimiento: Hallazgos y acciones

### OBJETIVO

Describir la metodología empleada, para llevar a cabo la identificación de desviaciones, no conformidades y oportunidades de mejora, y, por ende, la determinación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el Sistema de Gestión.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la detección, encuentro, denuncia, generación, implantación, establecimiento, análisis, seguimiento, control, etc., de los hallazgos, hasta el cierre de los mismos.

Aplica a todas las áreas de la Organización involucradas en los procesos del Sistema de Gestión.


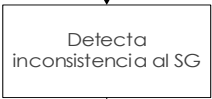




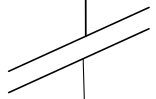

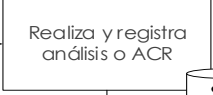

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

No Aplica.

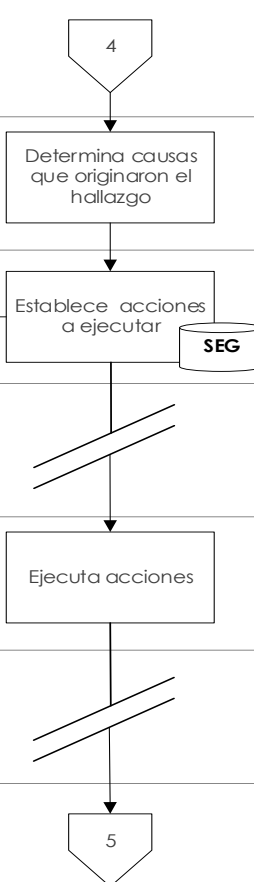
### DIAGRAMA DE FLUJO




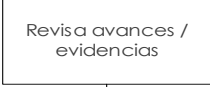
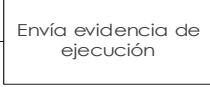

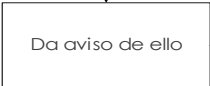
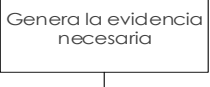
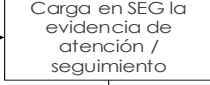
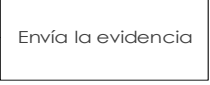
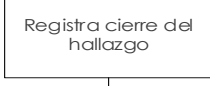

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 201 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PERSONAL EN GENERAL	DIRECTOR / TITULAR DE DEPARTAMENTO	RESPONSABLE DE ATENDER	Tiempo de Ejecución
1					
2	Se entenderá por hallazgo del Sistema de Gestión, una Desviación, No Conformidad, Oportunidad de Mejora, Mejora Continua, Observación, Queja, Sugerencia, felicitación entre otras, derivados del análisis del resultado de indicadores (incumplimiento de meta) , encuestas, sondeos, revisiones por dirección, auditorías, salidas no conformes, etc.				
3	"Hallazgo" (registro SAP-94), en SEG, sección ACCIONES				
4	ACR (Análisis Causa Raíz).				
5	El análisis de la situación, la determinación de causas y el establecimiento de acciones incluye el hacer frente a las consecuencias de la situación que origino el hallazgo.  El uso de otros registros del SEG para el ACR (ver PC Herramientas de Análisis) queda a criterio de los involucrados considerando:		COORDINADOR DEL SG		3 días
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el hallazgo es mayor, de un amplio ámbito de afectación en el SG</li> <li>• Si el análisis requiere del uso de herramientas de apoyo para ser ejecutado.</li> <li>• Se requiere la participación de un equipo de más de 2 personas.</li> </ul>				
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se denota la necesidad de un análisis más profundo de lo común.</li> <li>• La situación implica directamente el cumplimiento de los requisitos del cliente y/o su satisfacción.</li> </ul>				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 202 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PERSONAL EN GENERAL	COORDINADOR DEL SG	RESPONSABLE DE ATENDER	Tiempo de Ejecución	
8	Según sea necesario, se aplicará una:			 <pre> graph TD     Start{{4}} --&gt; A[Determina causas que originaron el hallazgo]     A --&gt; B[Establece acciones a ejecutar]     B --&gt; C[Coordina el análisis o ACR]     C --&gt; B     B --&gt; D[Ejecuta acciones]     D --&gt; End{{5}}           </pre>		
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Corrección Inmediata</b> como solución para eliminar y/o corregir inmediatamente la situación que origino el hallazgo.</li> <li>● <b>Acción Correctiva</b> como solución para eliminar la causa raíz de una no conformidad con respecto a los requisitos de las normas y del SG.</li> <li>● <b>Acción Preventiva</b> como solución para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otras situaciones potencialmente indeseables.</li> <li>● <b>Acción de Mejora Continua</b> cuando se requiera mejorar procesos o servicios, garantizar el cumplimiento de la satisfacción de los usuarios, de los objetivos del SG y/o aumentar los resultados de los mismos.</li> </ul>					
10	Todas las acciones que la organización establezca deberán ser congruentes y adecuadas a los efectos del hallazgo, buscando con esto, se eliminen las causas del hallazgo y conseguir que no vuelvan a surgir.		Coordina el análisis o ACR			
11	Todas las acciones podrán ser consultadas (con las restricciones de privilegios que correspondan) en la sección ACCIONES del Sistema Electrónico de Gestión.					
12						
13	Si el periodo para el cierre total de la acción es mayor a 15 días, deberá existir al menos un envío de evidencia de la ejecución de la acción y por ende al menos una revisión parcial.					
14						

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 203 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	PERSONAL EN GENERAL	COORDINADOR DEL SG	RESPONSABLE DE ATENDER	Tiempo de Ejecución
15					
16	Cualquiera que sea el origen de un hallazgo, se otorgará un plazo de 5 hasta 30 días naturales que podrá ser ampliado por una sola ocasión debidamente justificada, la cual no podrá exceder la mitad del plazo inicial; Salvo que derive de una queja esta deberá atenderse conforme el procedimiento «DF-19-01 Quejas y Denuncias» y aquellos que por su naturaleza requieran se amplíe este periodo.				
17	Se considera implementada una acción, cuando se da evidencia de que se está realizando lo establecido por los involucrados y en el caso de documentos del SG, cuando la nueva versión de éstos ha sido difundida.				
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 204 de 310	

## XXXV. Nombre del procedimiento: Auditoría Interna

### OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar para la realización de las auditorías internas en la Organización.





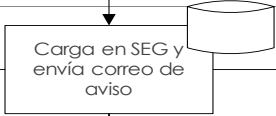
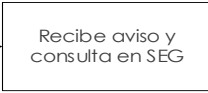

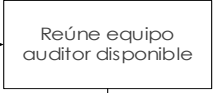

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN





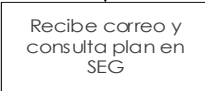
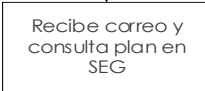
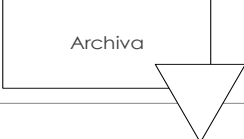



- Desde la planificación de las auditorías, su ejecución, hasta el cierre de las mismas. Así también, contempla los lineamientos para la calificación y selección de los auditores internos, la integración de sus expedientes y su aseguramiento. Aplica a todo el personal, todas las áreas, departamentos, actividades y requisitos del Sistema de Gestión de la organización

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS





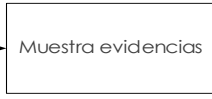

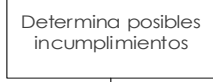

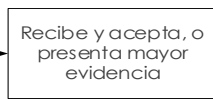

- El auditor líder de cada auditoría podrá decidir de manera unilateral o consultando a los demás auditores, la técnica o tipo de auditoría a aplicar, a saber:
    - Enfoque Sistemático:** Se auditan los elementos del sistema, según el esquema documental (Manual de Gestión, Procedimientos, Registros, etc.).
    - Enfoque Descriptivo:** No hay orden, se revisa el requerimiento de manera genérica, se toma una muestra y se evalúa. Se revisan los documentos a detalle.
    - Auditoría por Departamento:** Se audita dividiendo la organización por áreas o departamentos, determinando los requisitos del SG y documentación en general aplicable al mismo.
    - Auditoría por Elemento:** Se realiza considerando los elementos o requisitos de la Norma de referencia, auditando al personal responsable o directamente involucrado en el cumplimiento del requisito en cuestión.
    - Auditoría por Proceso:** Se realiza tomando en cuenta los procesos identificados en la organización, y al auditar cada uno de ellos, se auditan los requisitos implícitos en los mismos y la documentación desarrollada para el control del mismo.
    - Auditoría por Rastreo:** Se toma una muestra y continua la auditoría en las áreas que se encuentren involucradas en la misma.
- De las anteriores, la técnica que las propias normas implícitamente sugieren por su contexto, es la auditoría por proceso, no obstante, esta no es una limitante para no aplicar cualquiera de las otras técnicas, si el auditor líder lo considera conveniente.

### DIAGRAMA DE FLUJO


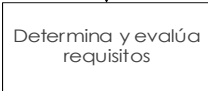
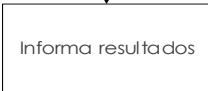



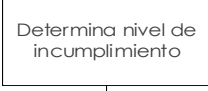

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECCIÓN	TODAS LAS ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1					
2	Anualmente, se deben programar y llevar a cabo las auditorías que se consideren necesarias, considerando auditar al menos cada proceso una vez al año, según el " <b>Programa Anual de Auditorías</b> " (registro SAP-76).				
3	La autorización puede ser de manera física, por correo electrónico o mediante registro de minuta o acta.				
4	Sección Programas.				
5	Personal de la organización al que se le requiera fungirá como auditor interno, o en su caso, el personal que así lo desee, podrá postularse.  Los auditores NO deben auditar su propio trabajo, para asegurar la objetividad e imparcialidad durante una auditoría.				Según programa
6	El equipo auditor puede estar conformado por personal interno o externo que demuestre sus competencias, debiendo quedar como evidencia de estas el expediente de cada uno en la sección "Auditores Internos" de SEG, integrado entre otros, por lo descrito en los puntos 10, 11 y 12.  En esta reunión se determina quién será el Auditor Líder.				
7					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	EQUIPO AUDITOR	EQUIPO AUDITOR	ÁREAS AUDITADAS	Tiempo de Ejecución
8	Equipo auditor participa en la elaboración del " <b>Plan Específico de Auditoría Interna</b> " (registro SAP-77), mismo que se dará a conocer a los niveles pertinentes, a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) y correo electrónico.				
9	Las fechas, el alcance y objetivos de la auditoría se determinarán considerando los resultados de auditorías anteriores, la disponibilidad de auditores internos, los alcances y objetivos de auditorías pasadas, el Programa Anual de Auditorías, la programación de auditorías externas, la importancia de los procesos y la carga de trabajo en los procesos y áreas.				
10	Para ser Auditor Líder / Auditor Interno / Auditor en Entrenamiento, debes: a) Haber tomado mínimo un curso de ISO-9001 o ISO/IEC-27001 dentro o fuera de la Organización y presentar constancia, indispensable en los 3 casos, b) Haber participado en un curso de formación de auditores internos y presentar constancia, indispensable en los 3 casos,				
11	c) Haber ejecutado (exclusivo auditor líder) / participado (auditor interno) como observador en al menos una auditoría de certificación y demostrarlo, d) Presentar y aprobar Examen -" <b>Hoja de Trabajo</b> " (registro SAP-78)- para demostrar competencias. Aplicado por el departamento de Auditoría, indispensable en los 3 casos,				
12	e) Llenar la " <b>Calificación de Auditor</b> " (registro SAP-79) y entregarla al departamento de Auditoría para complementar datos y entregar al Gerente de Relaciones Laborales, indispensable en los 3 casos.				Según Fecha de Auditoría
13	" <b>Lista de Verificación</b> " (registro SAP-80)				
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 207 de 310	





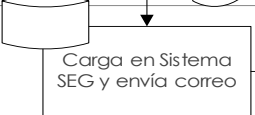
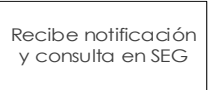

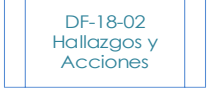
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	-	EQUIPO AUDITOR	ÁREAS AUDITADAS	Tiempo de Ejecución
15					
16	En caso de que el Auditor Líder lo considere necesario, o por petición de alguna autoridad interna, antes de iniciar la auditoría se realizará una reunión de apertura, dejando como evidencia una " <b>Lista de Asistencia</b> " (registro <b>SAP-47</b> ).				
17					
18	Durante la auditoría, documenta hallazgos en Lista de Verificación				
19	<p>Cuando un requisito de las Normas bajo las que este certificada la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es aplicable a alguno de los Procesos y está debidamente documentado e implementado, se considerará Conforme <b>(C)</b>.</li> <li>No esté documentado ni implementado, se considerará como NO Conforme <b>(NC)</b>.</li> <li>No esté establecido, pero existan evidencias de que se ejecuta -esta implementado-, o viceversa, se considerará Observación <b>(O)</b>.</li> <li>Esté establecido, implementado y evidenciado parcialmente, se considerará como Oportunidad de Mejora <b>(OM)</b>.</li> <li>Según los criterios establecidos en la misma norma, y si un requisito no es aplicable a ninguno de los Procesos de realización, se considerará como Exclusión <b>(E)</b>.</li> </ul>				
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 208 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	-	EQUIPO AUDITOR	ÁREAS AUDITADAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24	Al final de la auditoría.				
25					
26	Durante la reunión de auditores participantes en la auditoría.				
27					
28					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 209 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DIRECCIÓN / REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	EQUIPO AUDITOR	ÁREAS AUDITADAS	Tiempo de Ejecución
29					
30	Documenta en " <u>Reporte de Auditoría Interna</u> " (registro SAP-81).				
31					
32	El correo se envía a todas las áreas / personal auditado para que consulten en sistema todo el expediente.				
33	El expediente electrónico de auditorías estará conformado, entre otros, por: Plan Específico de Auditoría Interna, Lista de Verificación, Reporte de Auditoría Interna y será archivado en la sección Gestión de Auditorías.				
34					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 210 de 310	

## XXXVI. Nombre del procedimiento: Gestión de cambios

### OBJETIVO

Establecer la metodología empleada en la empresa para el registro, seguimiento y cierre de los cambios requeridos en los servicios que suministra la Organización, así como en el SG que asegure un adecuado control de los cambios gestionados.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para cambios en los servicios y/o sus requisitos.  
Así como cambios en la estructura del Sistema de Gestión, sus elementos y/o sus procesos.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS



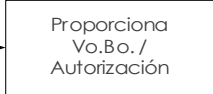
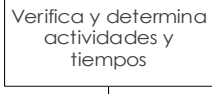

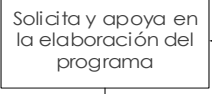
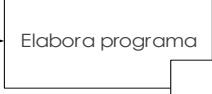
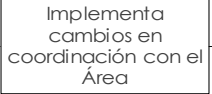
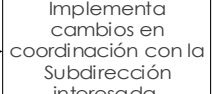

No Aplica.

### DIAGRAMA DE FLUJO


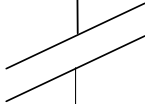
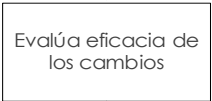


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 211 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN / DEPARTAMENTO INTERESADO	ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL	Tiempo de Ejecución
1		Inicio		
2		Detecta la necesidad de un cambio		
3	"Gestión de Cambios" (registro SAP-92)	Descarga registro del SEG		
4		Realiza el llenado		
5	El envío se realiza vía correo electrónico o a través del SEG.	Envía para seguimiento	Recibe y valida	
6			Correcto?	
7		Recibe y ajusta	Solicita corrección o presenta propuesta	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 212 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN / DEPARTAMENTO INTERESADO	ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL	Tiempo de Ejecución
8					
9	El Vo.Bo. o autorización puede ser mediante firma autógrafa o por correo electrónico.				
10					
11					
12	Cuando el tiempo requerido y las actividades para el cambio son variadas, se requiere un " <b>Programa de Trabajo</b> " (registro SAP-93) para asignar funciones, responsabilidades y dar un mejor seguimiento.				
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 213 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRAIS.	SUBDIRECCIÓN / DEPARTAMENTO INTERESADO	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	DIRECTOR GENERAL	Tiempo de Ejecución
15					
16					Según Programa
17					
18					
19					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 214 de 310	

## XXXVII. Nombre del procedimiento: Ejecución de derechos ARCO

### OBJETIVO

Describir las actividades establecidas por la organización para llevar a cabo el ejercicio de derechos **Acceso Rectificación Cancelación y Oposición.**

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Alcance:

1. Empleados, ex empleados, usuarios y proveedores.
2. Solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
3. Las actividades inherentes a la gestión de las solicitudes presentadas por los titulares de la información, desde su recepción hasta su cierre.

Campo de Aplicación: Dirección del OPD SAPASNIR y áreas en posesión de datos personales de usuarios, colaboradores y proveedores.

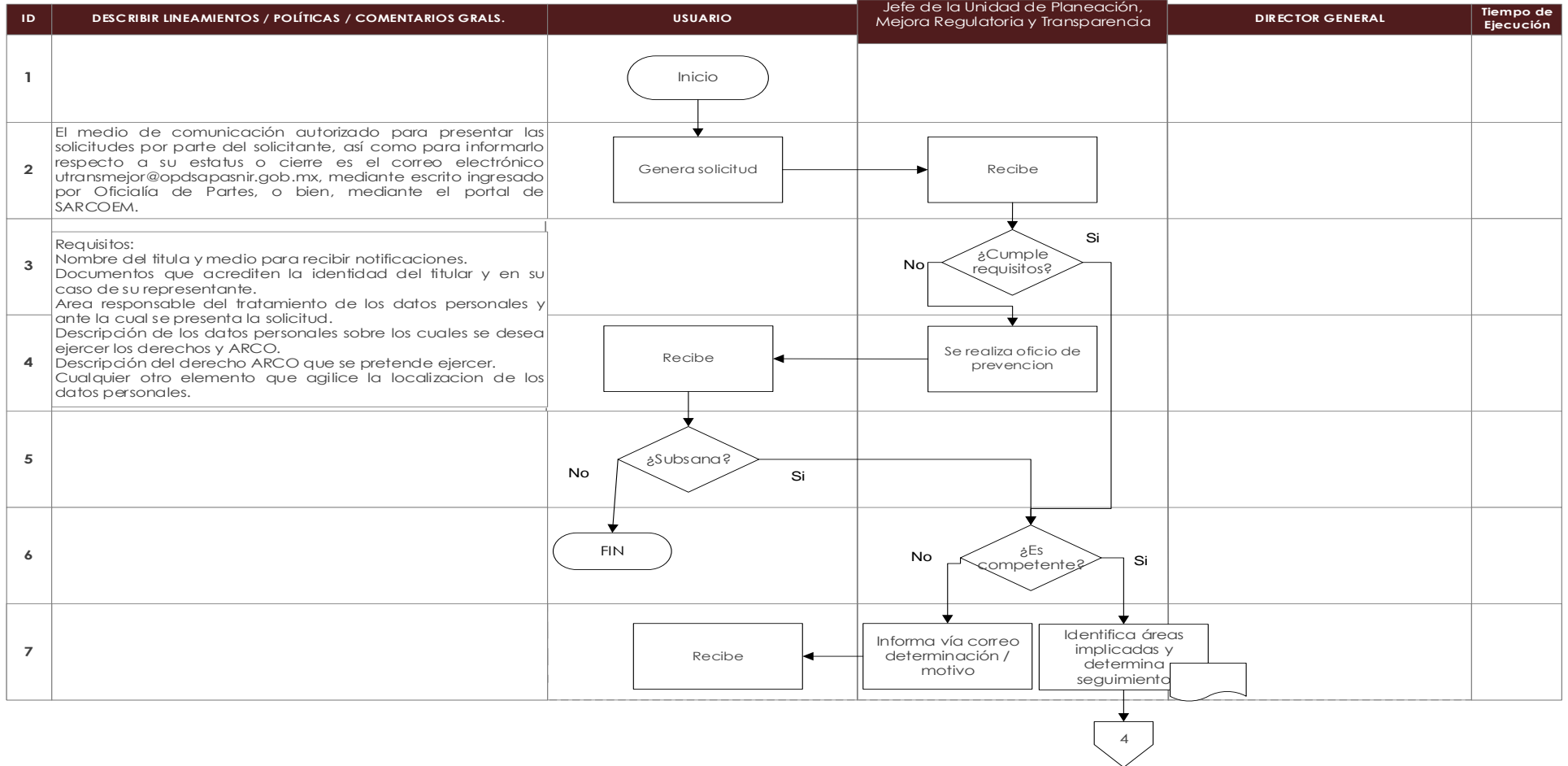
### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

La protección de los datos personales de usuarios, colaboradores y proveedores es una prioridad para la organización, es por ello que ha implementado medidas de seguridad basadas en la Norma ISO-9001:2015, las cuales implican la clasificación de la información de acuerdo a su criticidad, sensibilidad, legalidad y valor, así como la identificación y registro de datos personales, laborales, empresariales y de cualquier tipo; para ello, promueve entre su personal y terceros involucrados la concientización respecto de los riesgos inherentes al manejo de datos personales y la implementación de controles que permitan la mitigación de los mismos.



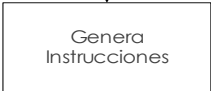


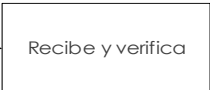
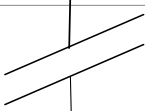

- La clasificación y registro de información y datos se lleva a cabo mediante el Sistema de Administración de Recursos (SAR), de manera coordinada entre la Dirección del OPD SAPASNIR y cada una de las Subdirecciones y sus departamentos y jefaturas en su caso. Una vez concluida esta etapa se realiza una revisión y actualización cada año. No obstante, el registro implica sólo la identificación del tipo de datos y su ubicación, es decir, no se almacenan datos personales en el Módulo de Clasificación de la Información del SAR.
- La clasificación e identificación de datos incluye tanto información en medios electrónicos como impresos, así como cualquier tipo de datos: personales, laborales, empresariales o de cualquier otro tipo; esto permite la ejecución expedita y controlada de los derechos ARCO a la organización.
- El registro y clasificación de información también incluirá de manera puntual mas no limitativa, la identificación de los niveles de seguridad requeridos en casos de información sensible, por lo que, para la ejecución de los derechos ARCO se deberá contar con las autorizaciones correspondientes.

### DIGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 215 de 310	


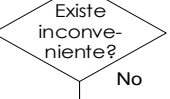


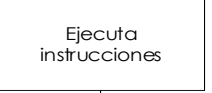
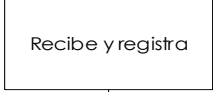
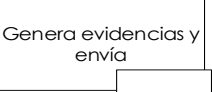

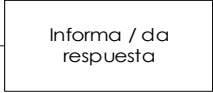





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 216 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	Jefe de la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9	Las instrucciones se determinaran por área y tipo de solicitud.				
10					
11					
12	Vía correo institucional, indicando las instrucciones específicas para la ejecución de los derechos ARCO, según solicitud ingresada.				
13					
14					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 217 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	Jefe de la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 218 de 310	

## XXXVII. Nombre del procedimiento: Denuncias

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo captar, atender y resolver denuncias que presenten los usuarios y demás partes interesadas ante la Contraloría Interna.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para denuncias y sugerencias de los usuarios y partes interesadas.  
Desde la recepción de la denuncia, su análisis, implementación de acciones y resolución de la misma.


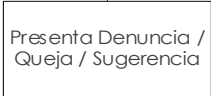
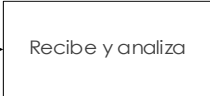
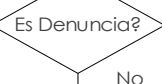
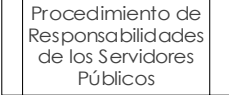

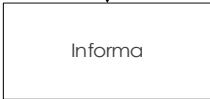
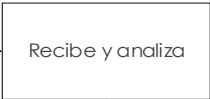

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Toda denuncia presentada por el usuario o partes interesadas contra un servidor público, es recibida por la Contraloría Interna y es atendida de manera inmediata, no obstante
- El seguimiento a las sugerencias internas y externas, deberá asegurar su análisis de viabilidad, así como la comunicación de los resultados a la parte interesada que la haya ingresado.
- Adicional a la retroalimentación del usuario y partes interesadas a través de quejas, denuncias y sugerencias, la Contraloría Interna realiza, al menos una vez al año, una “**Encuesta de Satisfacción**”, e integra el análisis y resultado correspondiente a la respectiva Revisión por la Dirección del OPD SAPASNIR del periodo.
- En caso de que alguna de las áreas no atienda las quejas que le sean remitidas, la Contraloría Interna determinará si es procedente canalizar el caso hacia el Procedimiento de Investigación.


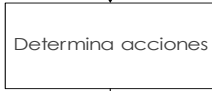
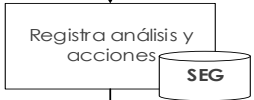
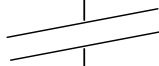

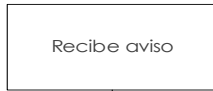


En caso de las felicitaciones introducidas en el buzón de quejas y sugerencias serán registradas en la sección de hallazgos y notificadas al Director General, Al Subdirector del área y al Servidor Público felicitado mediante correo electrónico.

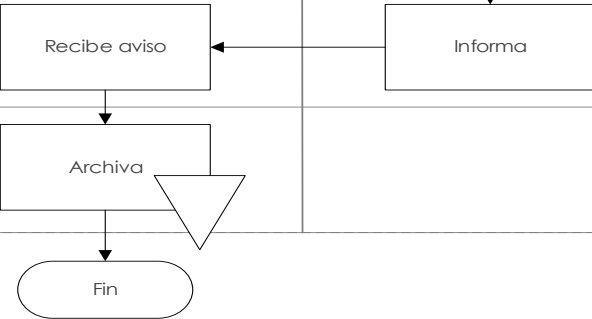
### DIAGRAMA DE FLUJO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 219 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CONTRALORÍA INTERNA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1					
2	La presentación de la denuncia, queja o sugerencia puede ser de manera personal, telefónica, redes sociales o vía correo electrónico.				
3					
4					
5					
6	El Sistema Electrónico de Gestión (SEG), de forma automática envía un correo informando al área que corresponda sobre el registro de la queja o sugerencia para su atención inmediata.				
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 220 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	CONTRALORÍA INTERNA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9	Las acciones a implementar pueden ser correctivas y/o preventivas o sólo correcciones respecto del proceso involucrado. Las áreas cuentan con el Procedimiento de Hallazgos y Acciones y el Procedimiento de Herramientas de Análisis como apoyo para la atención a las quejas.				
10					
11					Según tiempos requeridos
12					
13	El aviso de atención y cierre de la queja o sugerencia se dispara desde el Sistema SEG.				
14					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 221 de 310	

## XXXIX. Nombre del procedimiento: Oficialía de partes

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado.
- Desde la recepción de las solicitudes, su turnado, seguimiento y resolución o respuesta al usuario y otras partes interesadas.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS








- Todas las peticiones “formales” deberán realizarse por escrito e ingresarse al Organismo a través de la Oficialía de Partes.
- El tiempo máximo de respuesta a cualquier petición es de 15 días hábiles, no obstante, el tiempo de resolución puede ampliarse dependiendo el asunto del que se trate, siempre y cuando no infrinja alguna regulación o norma adicional.
- Todas las áreas del Organismo están obligadas y son responsables de dar seguimiento y consecución puntual a los asuntos que, por su competencia, se les turnen, así como cargar las evidencias respectivas en el Sistema de la Oficialía de Partes.

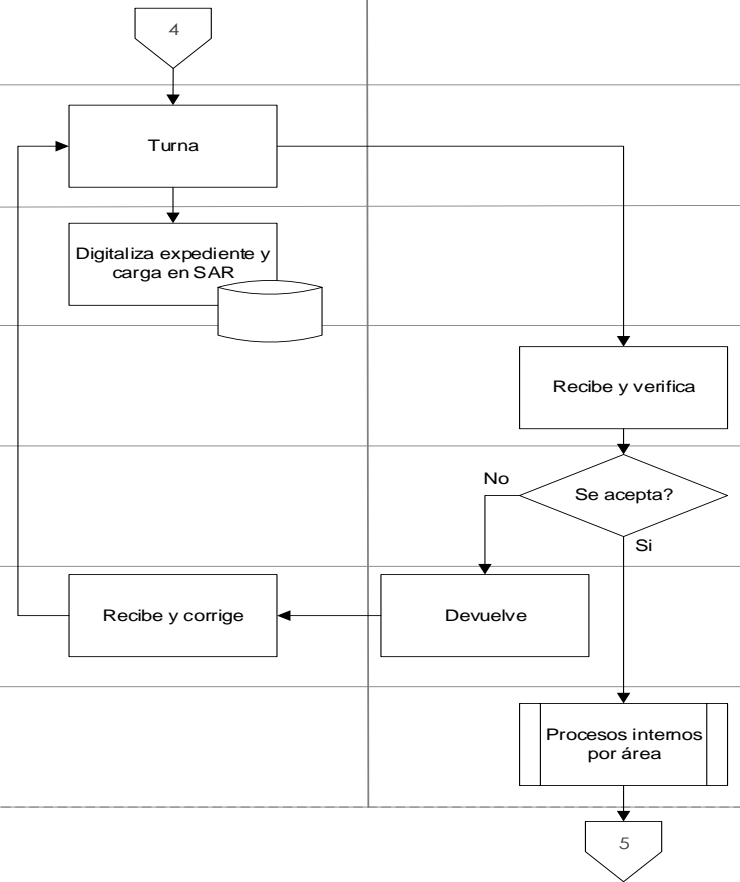
### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 222 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2		Presenta solicitud por escrito	Recibe y revisa		
3			Correcto?		
4		Recibe y corrige	Devuelve y solicita corrección		
5	El Sistema de Administración de Recursos (SAR), dispara un aviso automático por correo al área correspondiente, indicándole que se requiere su seguimiento al asunto turnado.		Registra en Sistema SAR		
6	"Turno" (registro SAP-95).	Recibe	Genera turno y entrega		
7			4		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 223 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9	El turnado es automático a través del Sistema SAR.				
10					
11					
12					
13	Las diferentes áreas del organismo devolverán al momento todo asunto turnado a éstas en caso de que no sea de su competencia.				
14					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 224 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIOS	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15				5	
16	El registro de avances y/o cierre debe incluir la carga del documento digitalizado que evidencie el mismo.			Registra seguimiento y/o cierre	15 días hábiles
17	El monitoreo incluye el registro de los avances en la atención del asunto por parte del área, el cierre del asunto y la carga de evidencias del mismo. Cabe mencionar que, de acuerdo a artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios, el Organismo cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta positiva, negativa o requerimiento adicional, al asunto ingresado por el peticionario.		Monitorear el sistema		
18			Adecuado?		
19			Solicita corrección, cierre o avance	Recibe y atiende	
20			Archiva		
21			Fin		



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 225 de 310	

## XL. Nombre del procedimiento: Revisión por dirección

### OBJETIVO

Establecer la metodología para efectuar la Revisión por la Dirección del OPD SAPASNIR, al Sistema de Gestión de la Organización.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Preparación de información, presentación ante la Dirección del OPD SAPASNIR, análisis de datos, toma de decisiones y su seguimiento.

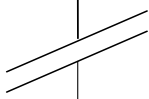
Aplica a la Dirección y a las áreas involucradas en el SG de la Organización.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS




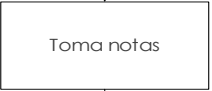
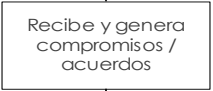

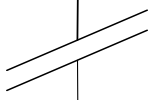



1. La Dirección del OPD SAPASNIR revisa el sistema de gestión de la organización para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia, vigencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización, a través de reuniones trimestrales en las que se realiza de manera total la revisión de los diferentes temas inherentes a la misma, según aplique.
2. Los responsables de cada uno de los procesos deberán enviar la Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, sus indicadores de medición de eficacia de sus procesos, así como su análisis de resultados, los primeros 05 días hábiles de cada mes concluido, según la periodicidad establecida en sus PL's, para su revisión y carga en el SEG los primeros 10 días hábiles de cada mes.
3. La Unidad de planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia, celebra reuniones mensuales documentadas en una "**Minuta (SEG)**" con los responsables de los procesos cuyos resultados de desempeño no estén alcanzando metas establecidas, exista un tema crítico que afecte el desarrollo del/los procesos de la organización, o bien, sea requerida por la dirección y cuya finalidad sea establecer acciones de mejora a implementar en los siguientes periodos.

### DIAGRAMA DE FLUJO

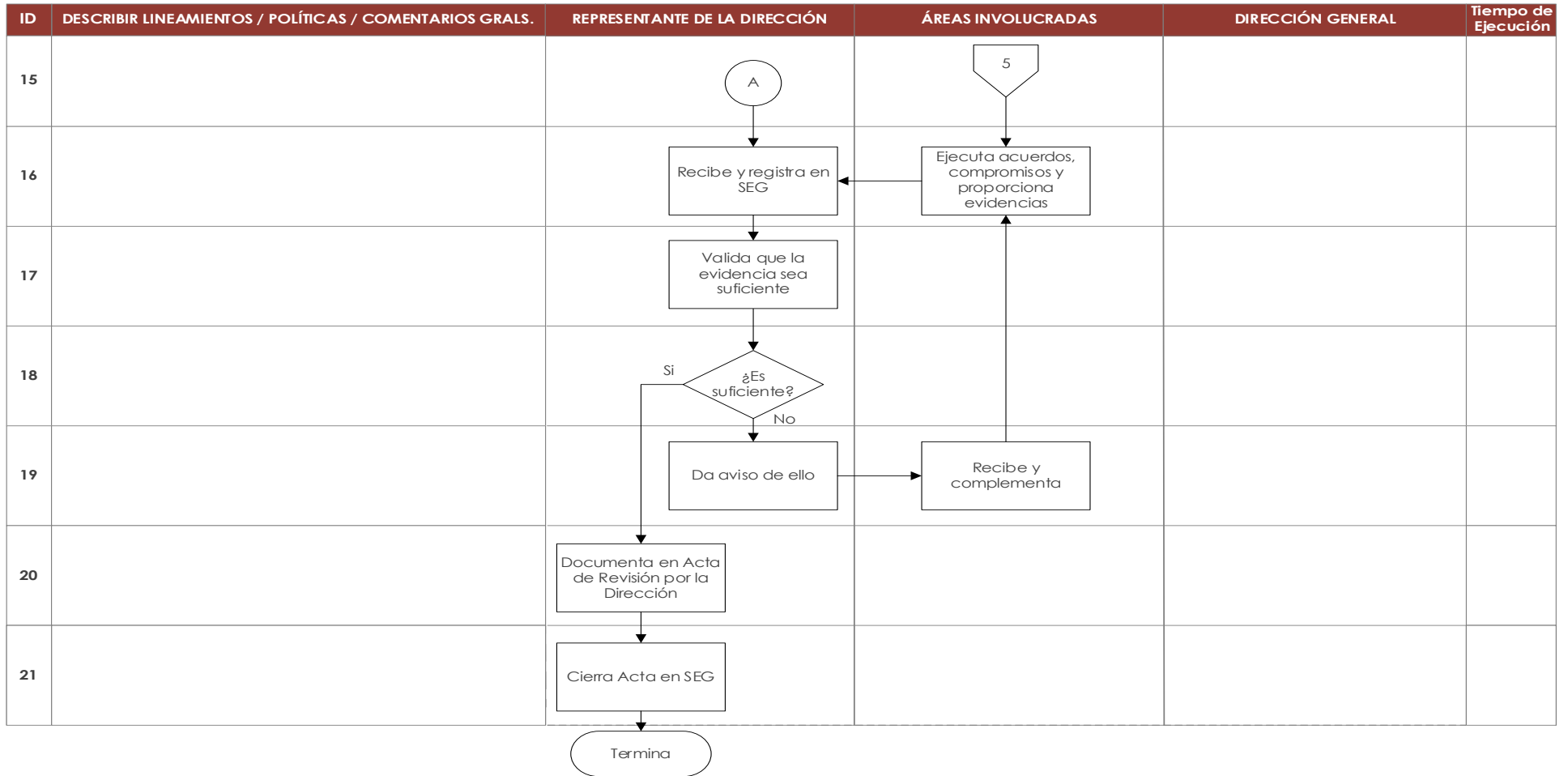
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 226 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	ÁREAS INVOLUCRADAS	DIRECCIÓN GENERAL	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2		Gestiona fecha con la DGE			Mensual
3		Informa			
4	Sistema Electrónico de Gestión sección "Presentaciones Ejecutivas" o "Indicadores del SG".	Registra Acta en SEG	Recibe	Recibe	
5	SEG, Sección de Revisión por la Dirección, " <b>Acta de Revisión por Dirección</b> " (registro SAP-84), la cual se generara de forma periódica.	Prepara reunión			
6					Según Fecha Acordada
7		5			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 227 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	ÁREAS INVOLUCRADAS	DIRECCIÓN GENERAL	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10	Durante la celebración de la sesión se toman decisiones, acuerdos y/o compromisos en general, por ende se acuerdan y/o autorizan acciones de mejora del servicio, de la empresa y del sistema en general, que por su relevancia o implicación, no hayan podido ser autorizadas por los propios jefes o responsables de área.				
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 228 de 310	



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 229 de 310	

## XLI. Nombre del procedimiento: Planificación y gestión de oportunidades

### OBJETIVO

Establecer una herramienta de gestión que permita definir la dirección que tomará la organización en el corto, mediano o largo plazo, así como, establecer objetivos y los planes de acción que conducirán a alcanzarlos, coadyuvando en la toma de decisiones al interior de la organización.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Alcance: Todas las actividades relativas a,

- Definir o revisar los valores, visión y misión de la organización,
- Llevar a cabo un análisis del entorno (Riesgos y Oportunidades),
- Desarrollar una serie de objetivos de Corto, mediano y/o largo plazo,
- Desarrollar un plan de acción alineados con la visión, para lograr los objetivos,
- Monitorear el progreso y modificar estrategias o el plan de acción basándose en cambios objetivos en el entorno.


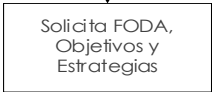



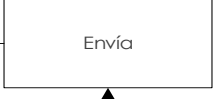

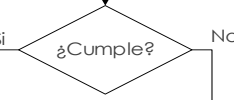




Campo de Aplicación: Todas las áreas de la organización (Directivos).

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

1. Los objetivos y metas institucionales, conocidos también como objetivos del SG, serán establecidos, revisados y/o actualizados por la Dirección del OPD SAPASNIR de forma anual, ya sea de manera unilateral o con la participación de las distintas direcciones de área.
2. El plan de acción para alcanzar los objetivos deberá incluir:
  - Metas y métricas específicas.
  - Responsables.
  - Tiempo específico de cumplimiento y de medición.
  - Recursos requeridos, de ser necesario.
3. El plan estratégico general será elaborado, revisado y/o actualizado anualmente, con base en los planes estratégicos de cada una de las áreas / departamentos. De igual forma, el seguimiento y validación del abordaje de oportunidades registradas en los planes estratégicos, se llevará a cabo anualmente por parte del Secretario Técnico y el Jefe de Transparencia, Mejora Regulatoria y Planeación.
4. La misión, visión y valores de la organización, serán revisados sólo cuando la Dirección del OPD SAPASNIR lo requiera.
5. El "**Plan Estratégico**", se documenta por practicidad como un documento único de manera resumida, no obstante, la planeación estratégica se compone de varios elementos: FODA, Objetivos y Metas, Estrategias, mismos que son incluidos en los "**PBRs**" requeridos al Organismo por parte del OSFEM.
6. Las oportunidades son identificadas a través del FODA anual realizado por área, y son abordadas durante el ejercicio fiscal a través de las estrategias propuesta y utilizando los procedimientos establecidos en cada proceso; su evaluación se realiza de forma inherente a los indicadores que cada proceso genera periódicamente. Aunado a lo anterior, el OSFEM evalúa periódicamente los indicadores de avance de metas que se le entrega y, en su caso, emite un informe respecto de los incumplimientos y/o inconsistencias que se detecten, mismo que es entregado al Organismo para su atención.

### DIAGRAMA DE FLUJO








	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 230 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ENLACES / JEFES DE ÁREA	OSFEM	Tiempo de Ejecución
1					
2					Anual
3					
4					
5					
6					
7		 			



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	RESPONSABLES / JEFES DE ÁREA	SECRETARÍA TÉCNICA	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 232 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	RESPONSABLES / JEFES DE ÁREA	OSFEM	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17	La entrega de PBRs al OSFEM se realiza a través del área de Administración y Finanzas, por medio de la plataforma electrónica del OSFEM.				
18					Trimestral
19					
20					
21					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 233 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	RESPONSABLES / JEFES DE ÁREA	OSFEM	Tiempo de Ejecución
22		5			
23		Analiza resultados			
24		¿Cumple?			
25		Coordina ajustes	Realiza ajustes		
26					
27	La entrega de informes al OSFEM se realiza según la periodicidad ya establecida a través de la plataforma electrónica del OSFEM.	Entrega		Recibe	
28		Termina			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 234 de 310	

## XLII. Nombre del procedimiento: Respuesta a solicitudes de información

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que le permitan al Organismo y sus integrantes atender y responder las solicitudes de información pública de los usuarios.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

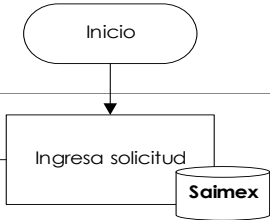
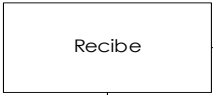
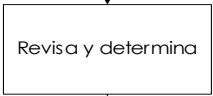



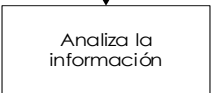

Aplica para cualquier solicitud de información procedente relacionada al Organismo y su operación

### 5.0 LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


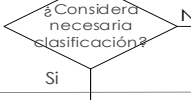

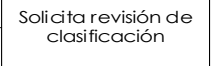


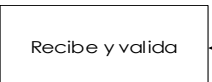



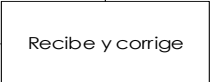
- Cualquier solicitud de información pública, así como la respuesta del funcionario público, será exclusivamente por el portal [saimex.org.mx](http://saimex.org.mx)
- El funcionario/servidor público puede solicitar una prórroga para proveer la respuesta al usuario siempre y cuando existan razones fundadas y motivadas, que deberán ser aprobadas por el Comité de Transparencia y esta no será mayor a 7 días hábiles.
- Al mismo tiempo, la Unidad se asegura de que la información puesta a disposición no implique datos sensibles que deban ser resguardados por su nivel de confidencialidad, situación contemplada por la propia Ley.
- Se considerará una salida no conforme, aquella información proporcionada que no cumpla con los requerimientos del solicitante, situación que sólo puede ser detectada por una queja del solicitante. En dicho caso, se procederá a realizar un análisis al respecto para identificar la causa raíz que originó este incumplimiento, y se establecerán e implementarán las acciones que competan para su corrección y prevención de reincidente.
- En cada una de las áreas, se cuenta con un enlace de transparencia, quien es el encargado de recabar y cargar la información pública correspondiente al sitio [ipomex.org.mx](http://ipomex.org.mx). Es responsabilidad del titular de la Unidad de Transparencia, Mejora Regulatoria y Planeación, la validación de esta información antes de volverla disponible para los usuarios del sitio.
- La información cargada al [Ipomex](http://ipomex.org.mx) deberá ser acompañada por evidencia documental legible.

### DIAGRAMA DE FLUJO



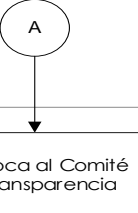
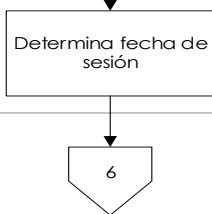
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 235 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ÁREA USUARIA	USUARIO	Tiempo de Ejecución
1	<p>El medio de autorización para presentar las solicitudes de acceso a la información pública es mediante correo electrónico, en el domicilio oficial (Oficialía de Partes) Vía telefónico, correo postal, mensajería, telegrama verbalmente ante el personal habilitado que capture en el sistema electrónico de solicitudes y mediante el sistema de acceso a la información mexiquense SAIMEX.</p>				
2					
3					
4					
5	<p>En caso de ser competente se señala que la información requerida ya se encuentra publicada y precisa la fuente y/o envía oficio de turno a las áreas correspondientes. En caso de no ser competente se envía respuesta de incompetencia orientando al solicitante.</p>				
6					
7					



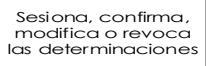

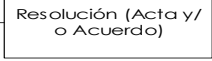



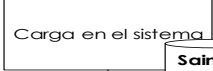


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 236 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora	ÁREA USUARIA	USUARIO	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10	La clasificación en materia de ampliación de plazos de respuesta, clasificación de información (confidencial o reservada) declaración de inexistencia o incompetencia.				
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 237 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ÁREA USUARIA	USUARIO	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18				COMITÉ DE TRANSPARENCIA	
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 238 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	Unidad de Planeación, Mejora Regulatoria y Transparencia	ÁREA USUARIA	COMITÉ DE TRANSPARENCIA	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24	El Comité sesiona y determina la clasificación del información en: pública, clasificada o reservada, así mismo establece el período válido para la clasificación				
25					
26					
27					
			 		
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 239 de 310	

## XLIII. Nombre del procedimiento: Drenaje y Saneamiento

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que permitan al Organismo proveer al usuario el servicio de drenaje y saneamiento, y prevenir inundaciones.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Servicio de drenaje
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo (desazolve)

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo ejecutado, es identificado y documentado mediante “**Orden de Trabajo**”, mismo que es utilizado para evidenciar y proceder a la liberación del servicio, registrando los trabajos realizados y recabando la firma de Vo.Bo. del usuario.
- Las órdenes de mantenimiento son registradas para su control en una base de datos denominada “**Control de Órdenes de Trabajo**”, a través del Sistema de Administración de Recursos (SAR).
- El Organismo, a través de su Departamento de Alcantarillado y Saneamiento, preserva el servicio de drenaje y alcantarillado a través de los mantenimientos correctivos y preventivos, estos últimos programados especialmente de manera anticipada a la época de lluvias.
- Una salida no conforme respecto de los mantenimientos, es identificada por el Departamento de Alcantarillado y Saneamiento cuando existe una nueva solicitud de mantenimiento en el mismo sitio, en este sentido, se realiza una revisión y análisis para determinar las causas y corregirlas, así también, evitar cualquier otra reincidencia; dicha revisión/análisis queda documentado en la misma orden de trabajo.
- El personal operativo responsable del mantenimiento del Sistema de Drenaje y Saneamiento, cuenta con el equipo de seguridad necesario, así como la capacitación adecuada para mitigar los riesgos en su persona. Los registros de capacitación son mantenidos por el Proceso de Capital Humano.
- El Organismo cuenta con un proceso de Factibilidades, mediante el cual se gestiona la viabilidad del servicio de drenaje, permitiendo con ello mitigar los riesgos de colapsos del Sistema por limitantes de capacidad.




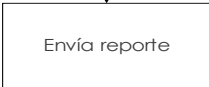
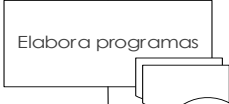
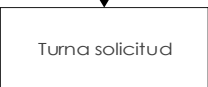


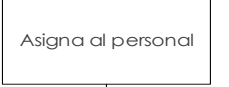


El área de Cultura del Agua, a través de sus acciones, se encarga de promover con las comunidades el evitar tirar basura y cualquier otro tipo de desecho en las calles, ríos, canales y el propio sistema de drenaje, todo ello para mitigar los riesgos de inundaciones provocados por tapones de basura en el sistema.

DIGRAMA

DE



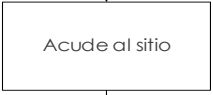



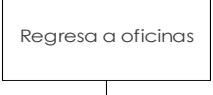

FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 240 de 310	




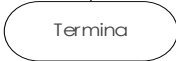
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	Tiempo de Ejecución
1					
2	"Programa de Mantenimiento Preventivo" (registro SAP-133). "Programa de Desazolve" (registro SAP-152).				
3					
4	En el caso de servicios hidráulicos, la generación de la orden es automática.				
5					
6	Equipo, maquinaria, materiales, personal.				
7					





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 241 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12	La firma puede omitirse si los trabajos no fueron solicitados por un usuario, o bien, si el usuario no se encuentra en el lugar o no quiere firmar.				
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 242 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 243 de 310	

## XLIV. Nombre del procedimiento: Drenaje y saneamiento

### OBJETIVO

Establecer la metodología, políticas y lineamientos que permitan al Organismo proveer al usuario el servicio de drenaje y saneamiento, y prevenir inundaciones.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

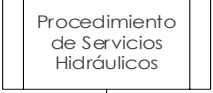




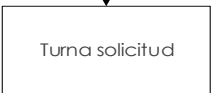


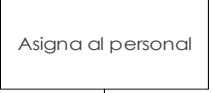
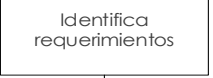

- Servicio de drenaje
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo (desazolve)

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS



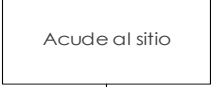
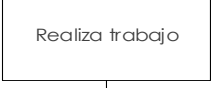


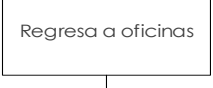

- Todo servicio de mantenimiento preventivo o correctivo ejecutado, es identificado y documentado mediante “**Orden de Trabajo**”, mismo que es utilizado para evidenciar y proceder a la liberación del servicio, registrando los trabajos realizados y recabando la firma de Vo.Bo. del usuario.
- Las órdenes de mantenimiento son registradas para su control en una base de datos denominada “**Control de Órdenes de Trabajo**”, a través del Sistema de Administración de Recursos (SAR).
- El Organismo, a través de su Departamento de Alcantarillado y Saneamiento, preserva el servicio de drenaje y alcantarillado a través de los mantenimientos correctivos y preventivos, estos últimos programados especialmente de manera anticipada a la época de lluvias.
- Una salida no conforme respecto de los mantenimientos, es identificada por el Departamento de Alcantarillado y Saneamiento cuando existe una nueva solicitud de mantenimiento en el mismo sitio, en este sentido, se realiza una revisión y análisis para determinar las causas y corregirlas, así también, evitar cualquier otra reincidencia; dicha revisión/análisis queda documentado en la misma orden de trabajo.
- El personal operativo responsable del mantenimiento del Sistema de Drenaje y Saneamiento, cuenta con el equipo de seguridad necesario, así como la capacitación adecuada para mitigar los riesgos en su persona. Los registros de capacitación son mantenidos por el Proceso de Capital Humano.
- El Organismo cuenta con un proceso de Factibilidades, mediante el cual se gestiona la viabilidad del servicio de drenaje, permitiendo con ello mitigar los riesgos de colapsos del Sistema por limitantes de capacidad.
- El área de Cultura del Agua, a través de sus acciones, se encarga de promover con las comunidades el evitar tirar basura y cualquier otro tipo de desecho en las calles, ríos, canales y el propio sistema de drenaje, todo ello para mitigar los riesgos de inundaciones provocados por tapones de basura en el sistema.

### DIAGRAMA DE FLUJO

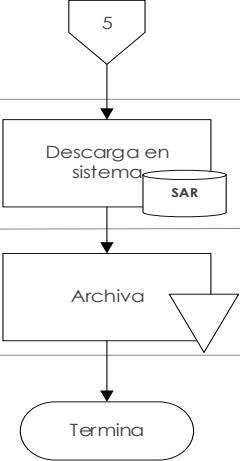
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 244 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	OFICIALÍA COMÚN DE PARTES	Tiempo de Ejecución
1					
2	"Programa de Mantenimiento Preventivo" (registro SAP-133). "Programa de Desazolve" (registro SAP-152).				
3					
4	En el caso de servicios hidráulicos, la generación de la orden es automática.				
5					
6	Equipo, maquinaria, materiales, personal.				
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 245 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12	La firma puede omitirse si los trabajos no fueron solicitados por un usuario, o bien, si el usuario no se encuentra en el lugar o no quiere firmar.				
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 246 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 247 de 310	

## XLV. Nombre del procedimiento: Planificación de obra

### OBJETIVO

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para realizar el estudio y diseño de proyectos de obra.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Gestión de la viabilidad del proyecto
- Diseño del proyecto

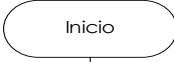
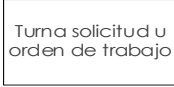
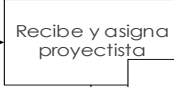
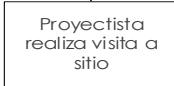
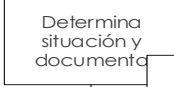

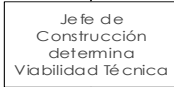

Aplica para las obras por Administración y para proyectos de obra por contrato en los que el contratista sólo ejecutará la obra bajo el proyecto ejecutivo que el Organismo desarrolle y le proporcione.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante el diseño del proyecto se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos del solicitante a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del diseño se lleva a cabo por el Departamento de Construcción, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. El diseño no es liberado hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.



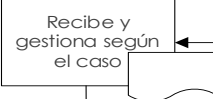


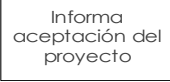



### DIAGRAMA DE FLUJO





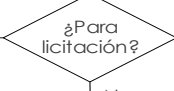

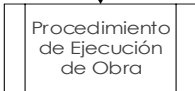
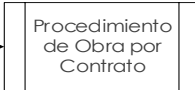
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 248 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	SUB DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
1					
2	El Departamento de Construcción recibe de parte de la Subdirección de Operación Hidráulica las solicitudes, peticiones u órdenes de trabajo respecto de proyectos de obra.				
3	Durante la visita en sitio, el proyectista verifica la viabilidad operativa de la obra, y en especial, si se trata de zonas irregulares.				
4	Durante la visita se documenta " <b>Registro de Visita de Campo</b> " (formato <b>SAP-134</b> ), que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Croquis de ubicación</li> <li>• Datos generales</li> </ul>				
5					
6					
7					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 249 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
8					
9	El informe puede ser positivo o negativo, en el segundo caso deberá indicar el motivo del rechazo.				
10	La Subdirección de Operación Hidráulica se encarga de presentar el dictamen y el contexto general de la obra ante las Instancias correspondientes. En caso de rechazo, se informa al solicitante, y de ser necesario, se turna a la entidad competente.				
11					
12					
13					
14					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	SUB DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
15	El " <b>Proyecto Ejecutivo</b> " (registro <b>SAP-135</b> ), consta de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria descriptiva</li> <li>• Memoria de cálculo</li> <li>• Planos ejecutivos</li> <li>• Presupuesto de obra</li> </ul>				
16	Para el caso de obra "menor" se maneja mediante procedimiento constructivo el cual implica, detalles constructivos y descripción de los trabajos.				
17					
18	Todo ajuste al proyecto es documentado mediante el Control de Cambios del documento.				
19	En caso de tratarse de un proyecto diseñado para ser ejecutado por un contratista, concluido el mismo se pasa al Procedimiento de Licitaciones el cual es parte del Proceso de Suministro de Materiales y Servicios				
20					
21	Una vez que se lleva a cabo la asignación de la obra a un proveedor, se pasa al Procedimiento de Obra por Contrato.				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 251 de 310	

## XLVI. Nombre del procedimiento: Ejecución de obra

### OBJETIVO

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para ejecutar los proyectos de obra.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El alcance incluye:

- Ejecución de obra
- Supervisión y registro de avances
- Entrega de obra

Aplica para las obras por Administración

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


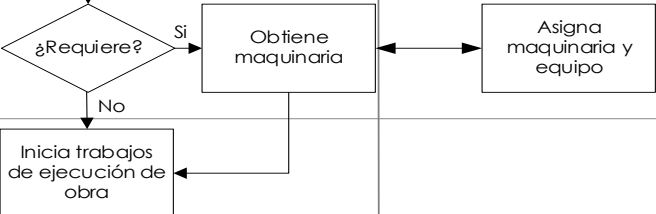

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme el "**Proyecto Ejecutivo**", a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del proyecto ejecutado se lleva a cabo de manera conjunta entre el Departamento de Construcción y el área usuaria, así como con la Contraloría Interna, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- Cuando por cuestiones de falta de capacidad (recursos humanos, materiales, financieros) se requiere reprogramar trabajos de obras, se realizan los ajustes a los programas y se registran las observaciones correspondientes.

### DIAGRAMA DE FLUJO


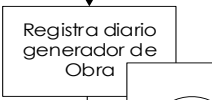





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 252 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
1				Procedimiento de planeación de obra	
2				Determina y asigna residente de obra	
3			Recibe asignación	Informa	
4			Revisa existencia de material		
5		Proceso de Suministro de Materiales y Servicios	Falta?		
6	La cantidad y uso del personal puede variar del proyecto ejecutivo, derivado de las necesidades propias del área y los proyectos en proceso.		Verifica personal requerido	Asigna personal	
7			4		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 253 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
8					
9			Verifica si requiere maquinaria		
10					Según programa
11			Inicia trabajos de ejecución de obra		
12			Supervisa continuamente		Diario
13	Si no se generan eventos relevantes, se omite el registro en la " <b>Bitácora de Obra por Administración</b> " (formato <b>SAP-136</b> ).		Genera bitácora		Diario
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 254 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
15					
16	Así también, diariamente se lleva el registro del " <b>Generador de Obra por Administración</b> " (formato <b>SAP-137</b> ).				
17					Semanal
18					
19					
20					Según programa
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 255 de 310	


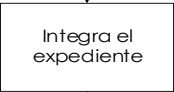

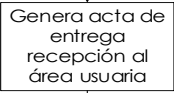


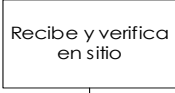


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
22			6		
23			Concluye obra		
24			Integra generadores		
25			Genera listado de materiales utilizados		
26			Entrega expediente e informa	Recibe	
27			A	Verifica comprobación de gastos	
28				7	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 256 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCION DE OPERACION HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
29				7	
30				¿Falta?	
31			Recibe y comprueba	Solicita comprobación	
32				Integra expediente	
33			Apoya	Asigna brigada de topografía	
34	La brigada de topografía es la responsable de elaborar, una vez concluida la obra, el " <b>Plano Asbuilt</b> " (formato <b>SAP-138</b> ).			Brigada realiza levantamiento	
35				Genera plano de obra terminada	
				8	





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 257 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39	El " <u>Acta de Terminación Física de Obra Administración Directa</u> " (registro <b>SAP-139</b> ) se elabora en formato abierto con hoja membretada.				
40					
41					
42					



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUB DIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	RESIDENTE DE OBRA	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
43					
44					
45					
46					
47					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 259 de 310	

## XLVII. Nombre del procedimiento: Obra por contrato

### OBJETIVO

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para supervisar y controlar la obra ejecutada por un tercero.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El alcance incluye:

- Supervisión y registro de avances
- Entrega de obra






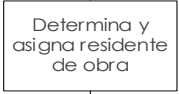




Aplica para las obras por Contrato.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


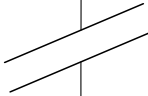





- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra por parte del proveedor, se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme al "**Proyecto Ejecutivo**", a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del proyecto ejecutado se lleva a cabo de manera conjunta entre el Proveedor, el Departamento de Construcción, así como con la Contraloría Interna, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- Todo proveedor de obra está sujeto a las regulaciones y lineamientos establecidos en el Proceso de Suministro de Materiales y Servicios, donde se incluye su evaluación y seguimiento a su desempeño. Así también, el proveedor se sujeta a los procedimientos del Departamento de Construcción, especialmente al presente.
- El proveedor no podrá realizar ningún cambio en el diseño de la obra o en cualquier elemento involucrado en el Proyecto Ejecutivo, a menos que sea autorizado por el Organismo, en cuyo caso, debe ser documentado dicho cambio.

### DIAGRAMA DE FLIJO


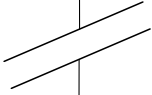



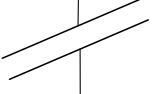
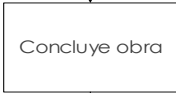

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 260 de 310	


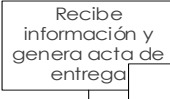


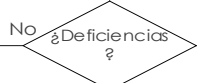

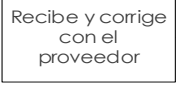




ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3					
4					
5	Recibe el catálogo y el programa de ejecución del proveedor.				
6					
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 261 de 310	




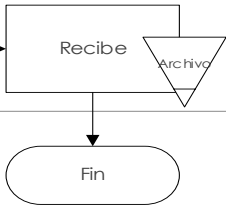
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	RESIDENTE	SUBDIRECCIÓN DE OPERACION HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
8					
9					Según programa
10					
11	El avance y cualquier evento observado durante la supervisión, es registrado en la " <b>Bitácora de Obra</b> " (registro <b>SAP-140</b> ).				
12	De acuerdo a los avances, se realiza el registro del " <b>Generador de Obra por Contrato</b> " (registro <b>SAP-141</b> ).				Según contrato
13	Con base en lo estipulado en el contrato, y los avances supervisados y corroborados, se realiza la " <b>Estimación</b> " (registro <b>SAP-142</b> ).				
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 262 de 310	



ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	RESIDENTE	SUBDIRECCION DE OPERACION HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
15					
16					Semanal
17	El residente de obra semanalmente elabora el " <u>Reporte de Avance de Obra por Contrato</u> " (registro SAP-143).				
18					
19					Según programa
20					
21					

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	RESIDENTE	REDES DE AGUA / ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	Tiempo de Ejecución
22					
23	El " <b>Acta de Entrega Recepción Obra por Contrato</b> " (registro SAP-144) se elabora en formato abierto con hoja membretada.				
24	La validación se realiza con la participación de la Contraloría Interna.				
25	En la validación de la obra, para su recepción, participa tanto la Contraloría Interna como el área Usuaría.				
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 264 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN	SUBDIRECCION DE OPERACION HIDRÁULICA	REDES DE AGUA / ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 265 de 310	

## XLVIII. Nombre del procedimiento: Departamento jurídico y de procedimientos

### OBJETIVO

Establecer una metodología que permita dar seguimiento y resolver un conflicto en contra del Organismo

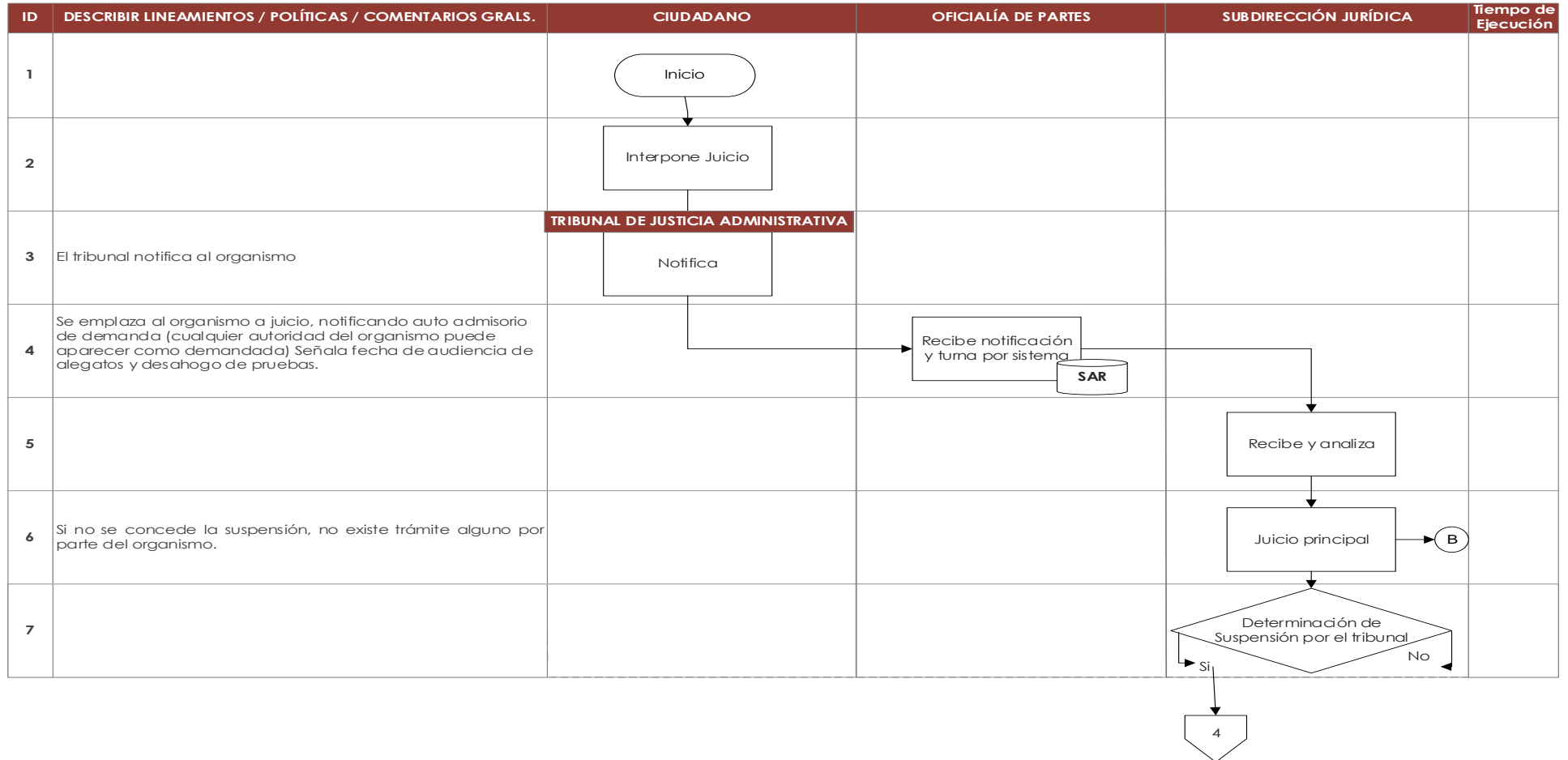
### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

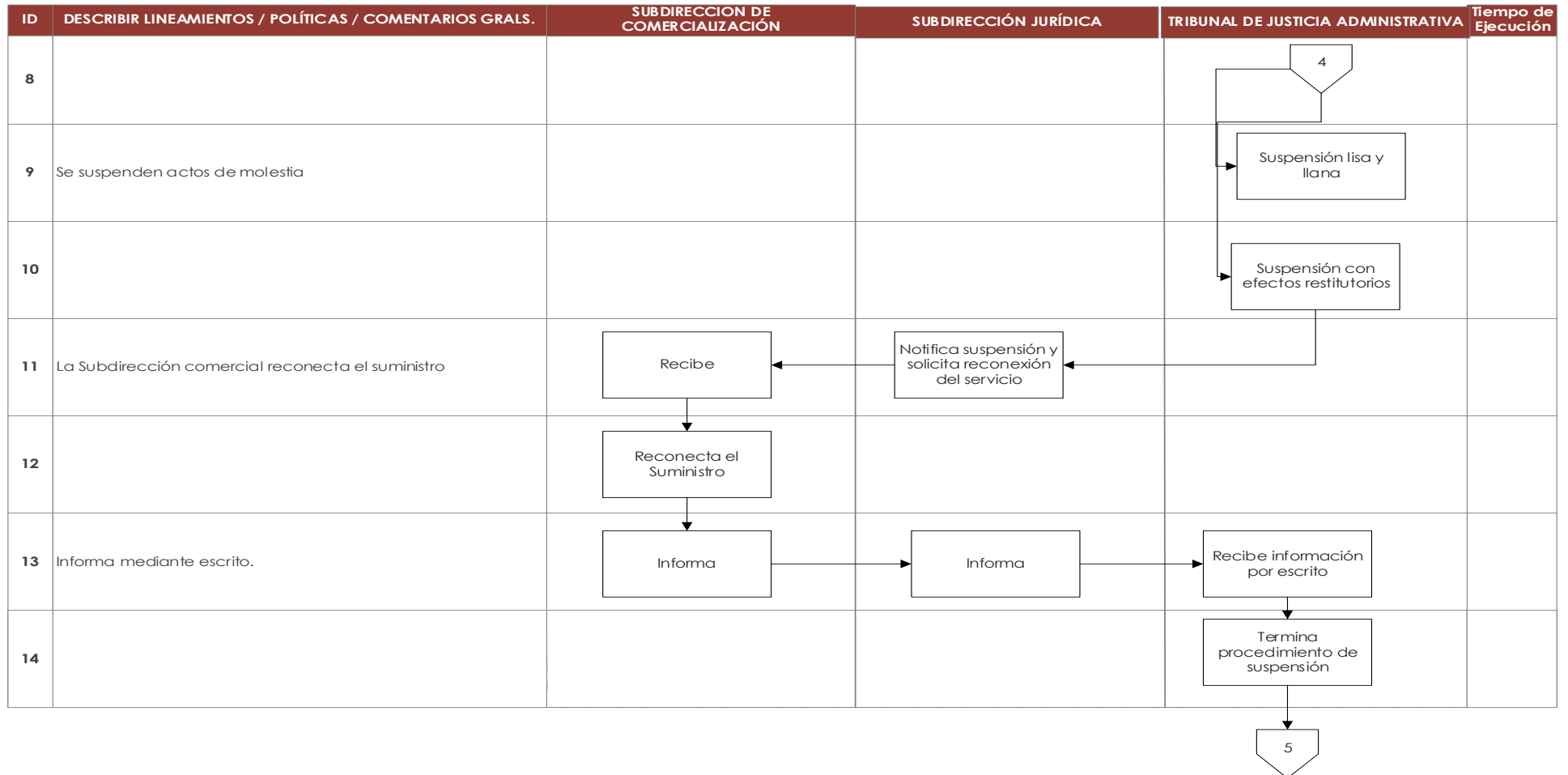
Asuntos relacionados con el adeudo y/o contrato de agua potable, alcantarillado y saneamiento

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

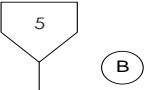
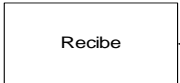
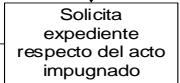
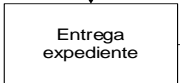
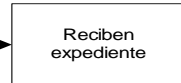
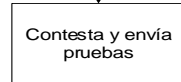
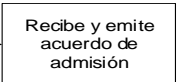
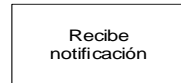
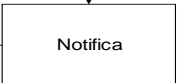
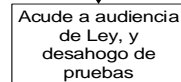



- Las contestaciones a los usuarios se deben realizar en un término no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de juzgados, se seguirán los lineamientos que éstos marquen en sus notificaciones.

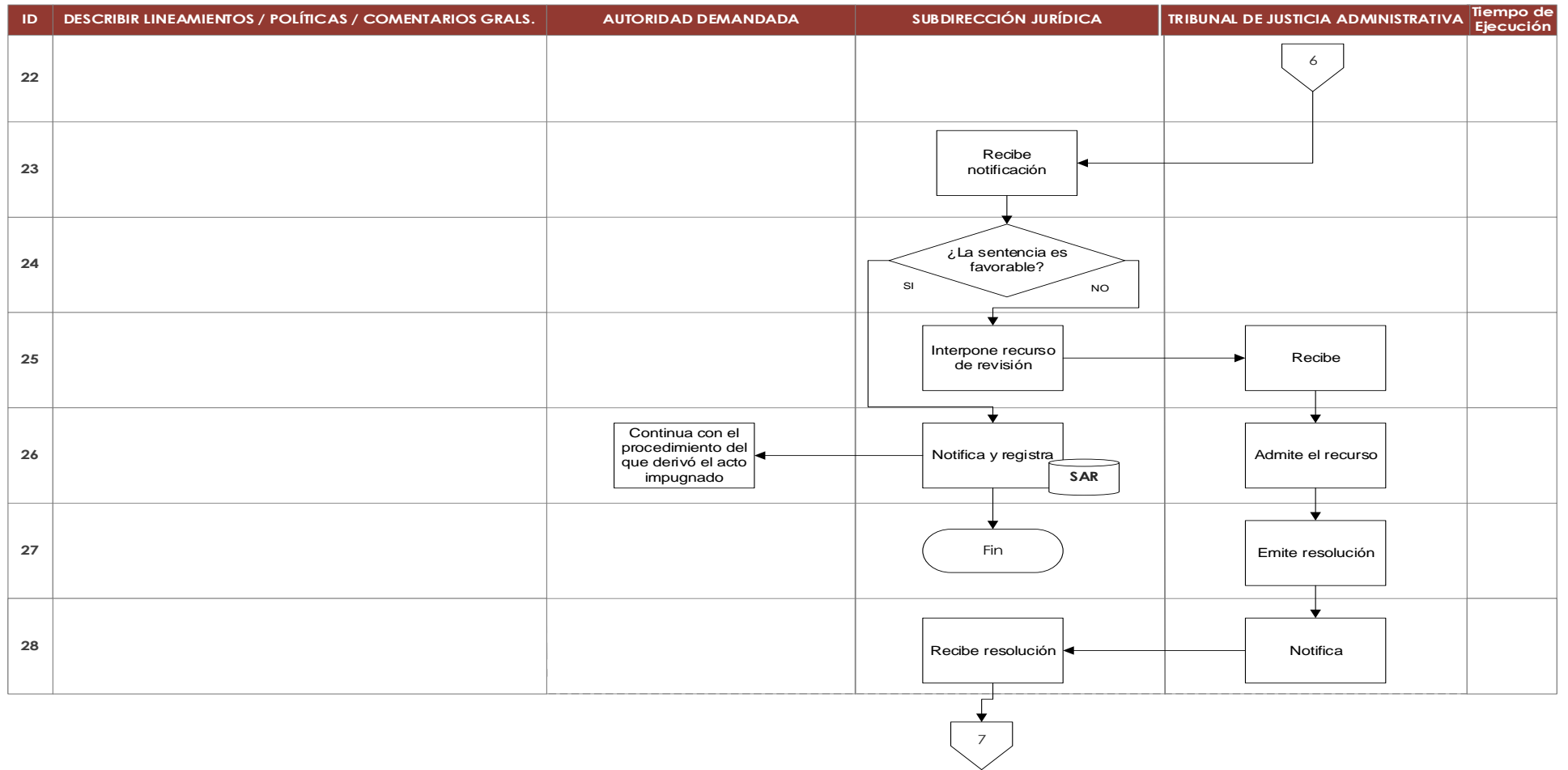
### DIAGRAMA DE FLUJO




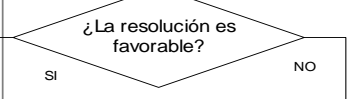
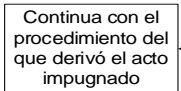

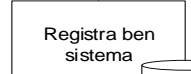






	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 268 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD DEMANDADA	SUB DIRECCIÓN JURÍDICA	TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17	Se cuenta con 8 días hábiles desde que se recibió la demanda para contestar al tribunal.				
18	Si hay elementos para realizar la conciliación se solicitan pláticas conciliatorias. En caso de solicitar pláticas conciliatorias se señala día y hora.				
19	El tribunal señala día y hora para pláticas conciliatorias				
20	Si no existen pruebas por desahogar se pueden presentar los alegatos por escrito				
21					
					



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 270 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD DEMANDADA	SUB DIRECCIÓN JURÍDICA	TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32	Se repone el procedimiento subsanando las irregularidades por las cuales se invalidaron los actos		 		
33					
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 271 de 310	

## XLIX. Nombre del procedimiento: Asuntos laborales y penales

### OBJETIVO

Establecer una metodología que permita dentro del marco legal, conciliar la remuneración que recibirán los ex-empleados por los servicios prestados al Organismo.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Cualquier asunto relacionado con las bajas del personal del Organismo.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS







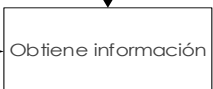

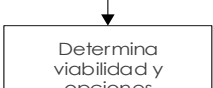


La Subdirección Jurídica tiene como política principal la **conciliación** con los empleados que causarán baja con un enfoque ganar – ganar, sin contravenir los intereses del Organismo ni las Leyes y Reglamentos vigentes que en materia laboral apliquen.

Como parte de los controles y acciones para la mitigación de riesgos inherentes al proceso de Gestión Jurídica se aplican las siguientes:

- Revisión de la integración adecuada de expedientes del personal.
- Validación de formatos inherentes al proceso de Capital Humano, asegurando el sustento jurídico que corresponda.
- Aseguramiento del registro adecuado de eventos inherentes al personal.




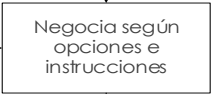

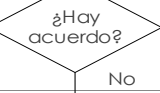



### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 272 de 310	

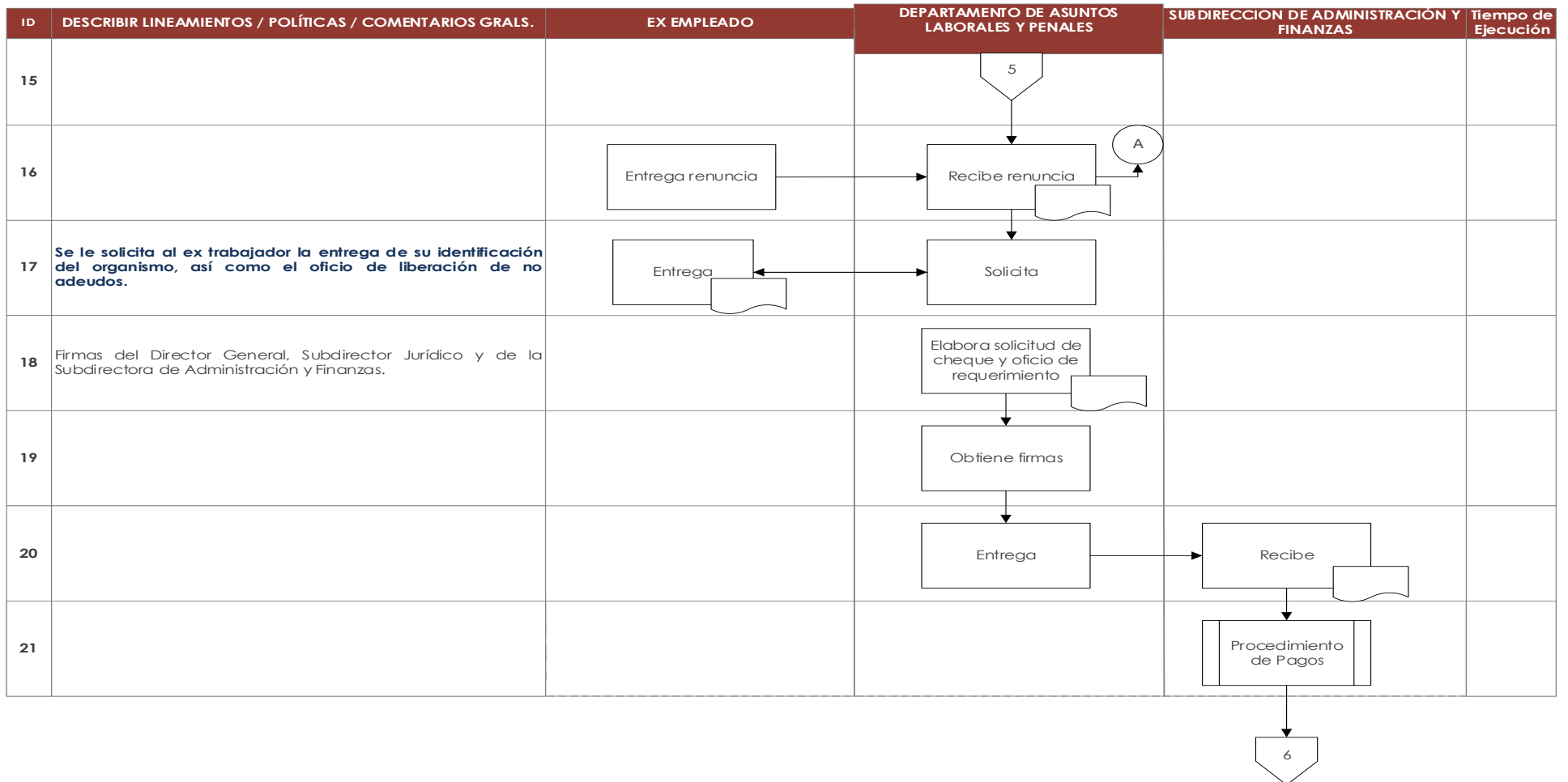
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES Y PENALES	AUTORIDAD INTERNA	Tiempo de Ejecución
1	<b>RENUNCIA VOLUNTARIA</b>				
2					
3					
4					
5					
6					
7					




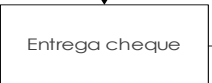









	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 273 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	EMPLEADO	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES Y PENALES	AUTORIDAD INTERNA	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13	<p>Contempla a la Subdirectora de Administración y Finanzas. Si el pago es por una cantidad menor a \$5000, se concreta para ser recibido en las oficinas centrales del Organismo a través del "Convenio de terminación de la Relación de Trabajo» Código: SAP-156 En caso de ser una cantidad mayor, el pago se concretará bajo la autoridad del Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de México.</p>				
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 274 de 310	





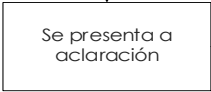


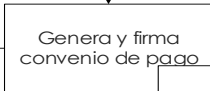


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 275 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES Y PENALES	EMPLEADO	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si la cantidad es menor a 5 mil pesos se le entrega en el organismo y si es mayor se se le entrega en el Tribunal de Conciliación y Arbitraje del Estado de México.</li> </ul>				Según fecha programada
25					
26					
27					
28					
					



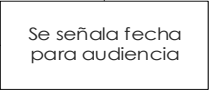
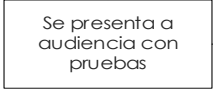
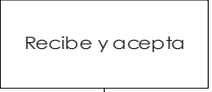

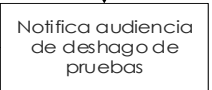

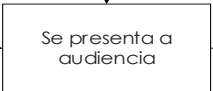
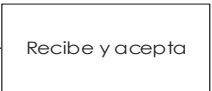


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 276 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES Y PENALES	JUZGADO	Tiempo de Ejecución
29	JUICIO LABORAL				
30					
31	15 días para contestar.				
32	Puede firmar el Subdirector Jurídico o el Jefe del Departamento de Asuntos Laborales y Penales.				
33					
34	Audiencia de conciliación, ratificación de la demanda y contestación				
35					


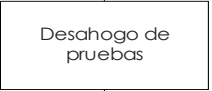

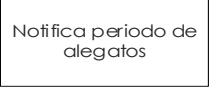






	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 277 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	ASUNTOS LABORALES Y PENALES	AUTORIDAD COMPETENTE	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 278 de 310	

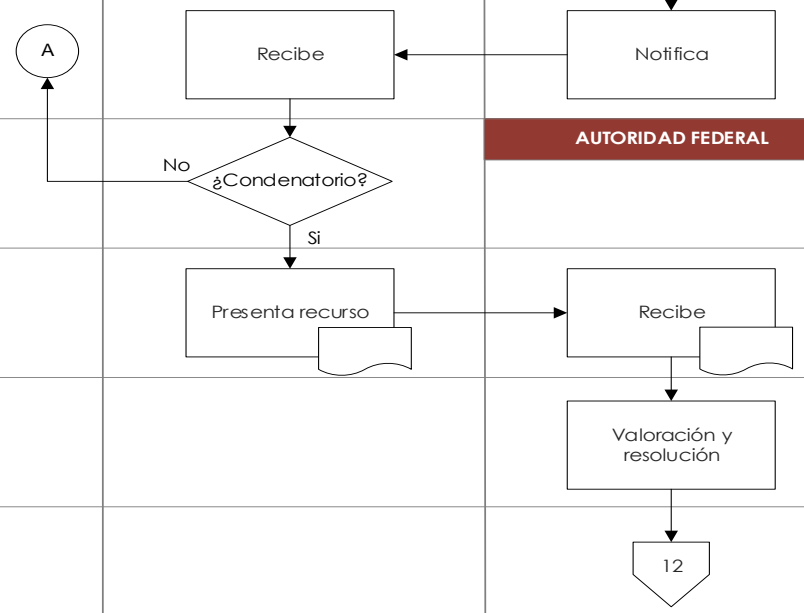
ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES Y PENALES	AUTORIDAD COMPETENTE	Tiempo de Ejecución
43					
44	Etapa de ofrecimiento y admisión de pruebas				
45					
46					
47	El tiempo depende de la autoridad competente				
48					
49					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 279 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES	JUZGADO	Tiempo de Ejecución
50					
51					
52					
53					
54					
55	Por oficio o a petición de parte				
56					




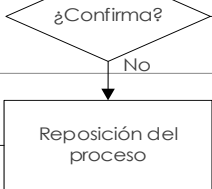




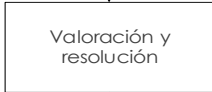



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 280 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES	JUZGADO	Tiempo de Ejecución
57				11	
58				Dicta laudo y resolución	
59	La notificación puede ser por boletín o en domicilio, según se señale.			Notifica	
60				<b>AUTORIDAD FEDERAL</b>	
61				Recibe	
62				Valoración y resolución	
				12	


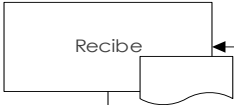

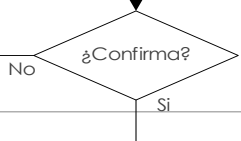







	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 281 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES	JUZGADO	Tiempo de Ejecución
57					
58					
59					
60				SALAS FEDERALES	
61					
62					
					
					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 282 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LABORALES	SALAS FEDERALES	Tiempo de Ejecución
57					
58					
59	En caso de confirmarse, el Organismo cuenta con 24 horas para hacer el pago.				
60					
61					
62					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 283 de 310	

## L. Nombre del procedimiento: Contratos y convenios

### OBJETIVO

Prevenir e identificar el incumplimiento de normas, leyes y reglamentos aplicables en cada área o proceso.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

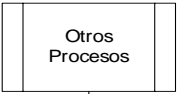
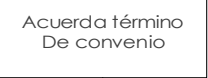
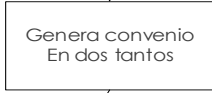



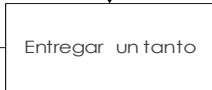
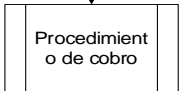



- Monitoreo, supervisión, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, arqueos.
- Aplica para todas las áreas del Organismo, procesos y actividades que se ejecutan.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

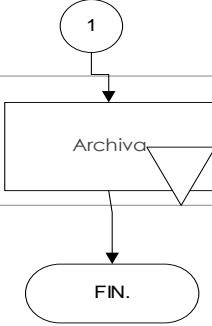
- Para el caso de los arqueos, se cuenta con un "**Programa Anual de Auditoría**", en el que se documenta el calendario de las auditorías y los ejercicios de arqueo y que puede ser ajustado según requerimientos específicos o eventos que se presenten. Los arqueos se programan y ejecutan de manera aleatoria a las diferentes cajas con que cuenta el organismo. La actividades y resultados de este ejercicio queda asentado en el "**Formato de Arqueos**".
- Como parte de las actividades de monitoreo y control, la Contraloría realiza trimestralmente "**Encuestas de Satisfacción**", tanto a usuarios de servicios comerciales como de servicios hidráulicos, y una vez obtenidos los resultados, se lleva a cabo el análisis de los resultados y se determinan las acciones y/o recomendaciones que apliquen. En caso de detectarse alguna situación que requiera ser atendida de inmediato durante el levantamiento de las encuestas, ésta se realiza sin que el proceso se concluya. Los registros de encuestas comerciales se mantienen en el Sistema SEG y los de servicios hidráulicos en el Sistema SAR.
- El Organismo, a través de su Contraloría Interna, establece y difunde un "**Decálogo de Atención a Usuarios**", a través del cual se busca estandarizar y asegurar la mejor atención a los usuarios en todas las áreas de la organización.



### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 284 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO ATENCIÓN A USUARIOS	SUB DIRECCIÓN JURIDICA	Tiempo de Ejecución
1	El procedimiento de convenio puede derivar de Aclaraciones O puede derivar de Aclaración o Padrón de usuarios				
2					
3					
4					
5					
6					
6					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 285 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	USUARIO	DEPARTAMENTO ATENCIÓN A USUARIOS	SUB DIRECCIÓN JURIDICA	Tiempo de Ejecución
7					
8			 <pre> graph TD     1((1)) --&gt; Archiva[Archiva]     Archiva --&gt; FIN([FIN.]) </pre>		
9					
10					
11					
12					
13					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 286 de 310	

## II. Nombre del procedimiento: Control Interno

### OBJETIVO

Inspecciones, supervisiones, revisiones, arqueos, encuestas de satisfacción

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN



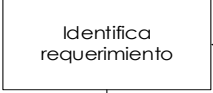

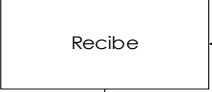
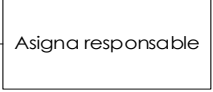
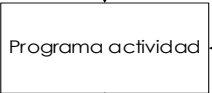


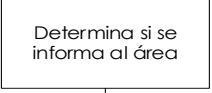

Monitoreo, supervisión, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, arqueos. Aplica para todas las áreas del Organismo, procesos y actividades que se ejecutan.

### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS


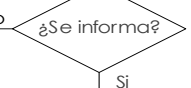
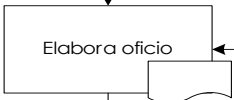
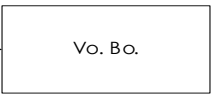


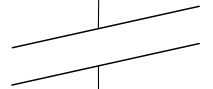



- Se cuenta con un «Programa Anual de Trabajo», en el que se establece las actividades a desarrollarse durante el ejercicio, en materia de Control Interno, como son inspecciones, supervisiones, encuestas de satisfacción y arqueos.
- Los arqueos se programan y ejecutan de manera aleatoria a las diferentes cajas con que cuenta el organismo. La actividades y resultados de este ejercicio queda asentado en el “**Formato de Arqueos**”
- Como parte de las actividades de monitoreo y control, la Contraloría realiza “**Encuestas de Satisfacción**”, (registro **SAP-37**), programadas a usuarios de servicios comerciales como de servicios hidráulicos, y una vez obtenidos los resultados, se lleva acabo el análisis de los resultados y se determinan las acciones y/o recomendaciones que apliquen. En caso de detectarse alguna situación que requiera ser atendida de inmediato durante el levantamiento de las encuestas, ésta se realiza sin que el proceso se concluya. Los registros de encuestas se mantienen en el Sistema SAR.
- El Organismo, a través de su Contraloría Interna, establece y difunde un “**Decálogo de Atención a Usuarios**”, a través del cual se busca estandarizar y asegurar la mejor atención a los usuarios en todas las áreas de la organización.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 287 de 310	


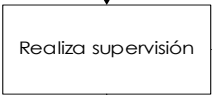
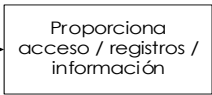


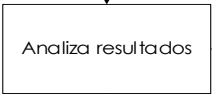
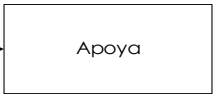
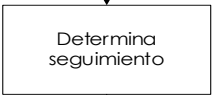

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR DE CONTRALORÍA	CONTRALORÍA	ÁREAS	de Ejecución
1					
2					
3	Si el tema involucra responsabilidades del personal, la asignación se realiza mediante oficio de comisión.				
4					
5					Según programa
6					
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 288 de 310	


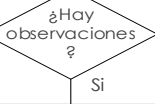
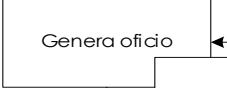






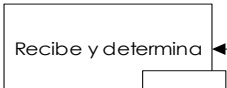
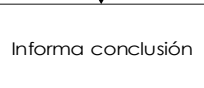

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR DE CONTRALORIA	CONTRALORÍA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					



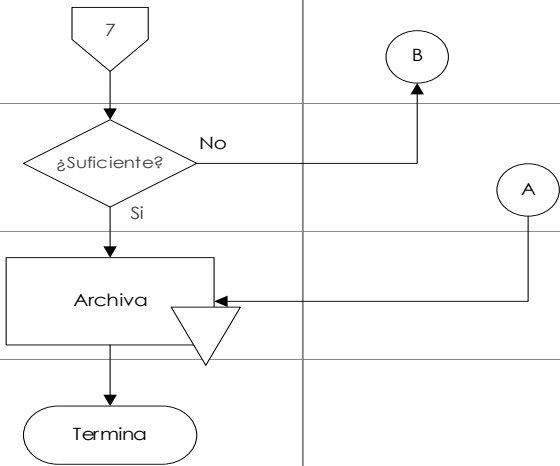
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 289 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR DE CONTRALORIA	CONTRALORÍA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 290 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR DE CONTRALORÍA	CONTRALORÍA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
22					
23					
24	El oficio incluye las recomendaciones específicas de lo que debe hacer el área, así como el tiempo máximo para aplicarlas, el cual no debe exceder os 30 días naturales				
25					
26					
27					
28					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 291 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR DE CONTRALORIA	CONTRALORÍA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
29		 <pre> graph TD     Start{{7}} --&gt; Decision{¿Suficiente?}     Decision -- No --&gt; B((B))     Decision -- Si --&gt; Archiva[Archiva]     B --&gt; A((A))     A --&gt; Archiva     Archiva --&gt; End([Termina])           </pre>			
30					
31					
32					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 292 de 310	

## LII. Nombre del procedimiento: Auditoría

### OBJETIVO

Asegurar el manejo y uso adecuado de los recursos dentro de las áreas y proceso.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Auditorías de desempeño, financiera y de cumplimiento.  
Aplica a todas las áreas y procesos del organismo


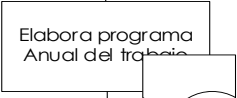
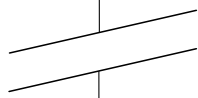

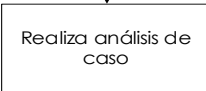
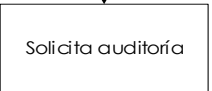
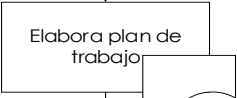


### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

La Contraloría, a través de su Jefatura de Auditoría y Control Interno, anualmente desarrollo un “**Programa Anual de Auditoría**”, en el cual se establecen los ejercicios de auditoría que, de acuerdo con sus capacidades de recursos, se ejecutarán durante el ejercicio fiscal, no obstante, este programa puede ser modificado por requerimientos específicos y autorizados por las autoridades competentes.


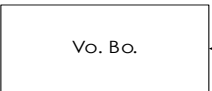

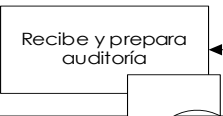



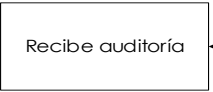
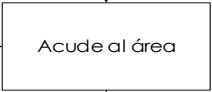

Las auditorías que realiza la Jefatura de Auditoría y Control Interno son independientes a las auditorías internas de calidad que realiza la Representante de la Dirección con su Equipo Auditor, sin embargo, se complementan y comparten un sin número de elementos / requisitos del Sistema de Gestión, coadyuvando entre ambas a la mejora continua de la Organización.

### DIAGRAMA DE FLUJO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 293 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTRALORIA EN FUNCIONES DE UNIDAD INVESTIGADORA	Tiempo de Ejecución
1					
2	Se consideran los requerimientos de la Dirección General y la Contraloría, así como los antecedentes de observaciones por parte del OSFEM.				Anual
3					Según programa
4					
5	"Plan de Trabajo" (registro SAP-145)				Según programa
6	Mediante "Oficio de Comisión"(registro SAP-157)				
7					





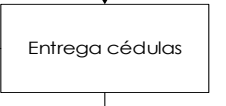



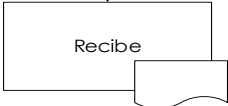
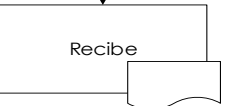
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 294 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTROL INTERNO	Tiempo de Ejecución
8					
9	<u>"Oficio de Notificación"</u> (registro SAP-158)				
10					
11					
12					
13					
14					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 295 de 310	


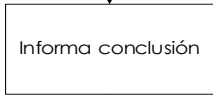
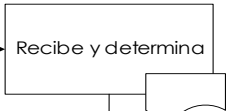
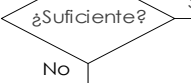
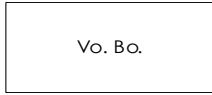
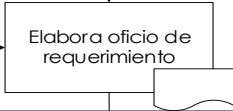
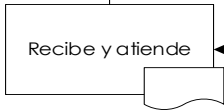

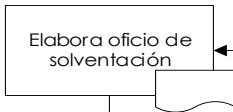

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTRALORIA	Tiempo de Ejecución
15				5	
16	"Acta de Inicio" (registro SAP-147).			Elabora Acta de inicio	
17	"Cédula de Solicitud de Información"(registro SAP-159)	Proporciona información		Solicita información al área	
18		Responde		Aplica cuestionario	
19				Regresa a Contraloría	
20			Apoya	Realiza análisis de la información	
21				6	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 296 de 310	



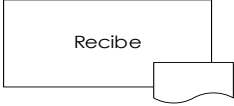
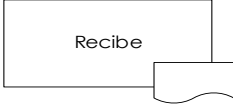


ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTRALORIA	Tiempo de Ejecución
22					
23	"Cédula de Observaciones" (registro SAP-148).				
24	"Acta de Cierre" (registro SAP-149).				
25	La entrega incluye el plazo para dar seguimiento a las observaciones.				
26	En caso de detectar un hallazgo que debe ser denunciado por advertirse la comisión de una falta administrativa, deberá informarse a la autoridad investigadora.				
27					
28	Al Contralor, al Director General y al área en cuestión.				



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 297 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTRALORIA	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					
32					
33	Si no hay solventación, el asunto puede ser turnado a la Autoridad Investigadora para su seguimiento				
34					
35					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 298 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	ÁREAS	CONTRALORÍA	AUXILIAR DE CONTRALORIA	Tiempo de Ejecución
36					
37					
38					
39					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 299 de 310	

### LIII. Nombre del procedimiento: Responsabilidades de los servidores públicos.

#### OBJETIVO

Determinar la existencia de faltas administrativas de los servidores públicos y en su caso, sancionar al responsable.

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN





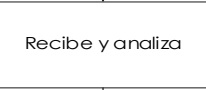

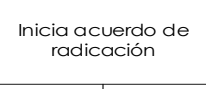
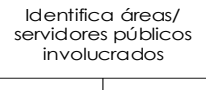


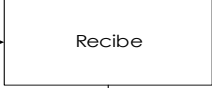
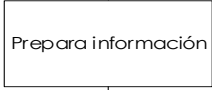

- Servidores públicos
- Particulares
- Investigación
- Substanciación y resolución

#### LINEAMIENTOS / POLÍTICAS

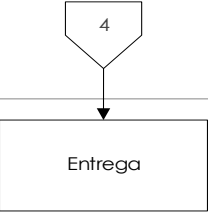

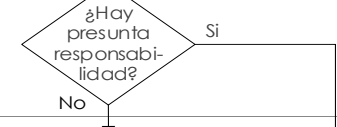
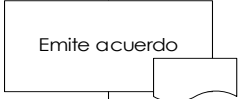
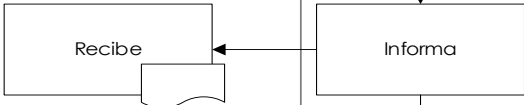


- Para el caso de particulares, sólo aplica el procedimiento si se trata de faltas graves y se llevan en todos los casos a través de las tribunales (salas especializadas).

#### DIAGRAMA DE FLUJO



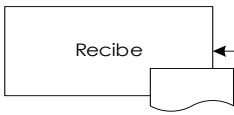
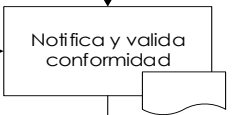
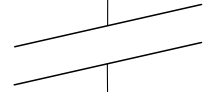
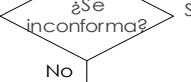
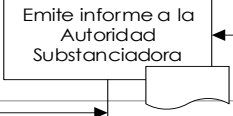

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 300 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	CONTRALORÍA	AUXILIAR/ CONTROL INTERNO EN FUNCIONES DE AUXILIAR	AUXILIAR/ CONTROL INTERNO EN FUNCIONES DE AUXILIAR	de Ejeció
1	La Autoridad Investigadora puede iniciar una investigación "de oficio".				
2					
3	El "Acuerdo de Radicación" es un expediente.				
4					
5	Podrá Ordenar Práctica de auditorías				
6					
7					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 301 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DENUNCIANTE	AUTORIDAD INVESTIGADORA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
8					
9	Se hace una análisis sobre la presunta responsabilidad del servidor público.				
10					
11					
12					
13					
14					






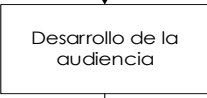


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 302 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	DENUNCIANTE	AUTORIDAD INVESTIGADORA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
15					
16	Calificación de la falta administrativa como Grave o No Grave.				
17					
18					5 días
19					
20	Informe de presunta responsabilidad administrativa.				
21					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 303 de 310	


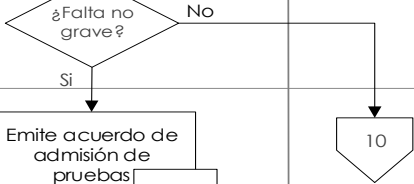
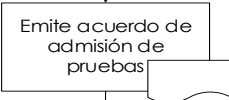


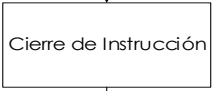

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD INVESTIGADORA	AUTORIDAD SUBSTANCIADORA	ÁREAS	Tiempo de Ejecución
22			6		
23			Recibe y analiza		
24	3 días para informar deficiencias.		¿Deficiencias?		
25	Acuerdo de prevención.	Recibe y subsana	Emite acuerdo		
26	Acuerdo de admisión.		Emite acuerdo		
27	La Autoridad Investigadora puede interponer un recurso de reclamación y se pasa al punto página 10.	Recibe	Informa y abre expediente		
28			7		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 304 de 310	


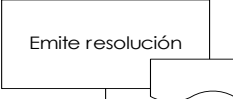





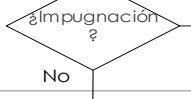

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD INVESTIGADORA	AUTORIDAD SUBSTANCIADORA	PRESUNTO RESPONSABLE	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31					10-15 días
32					
33	El presunto responsable así como terceros, rinden declaración por escrito o verbal.				
34					
35					



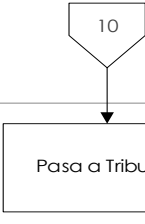

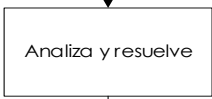


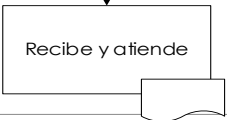
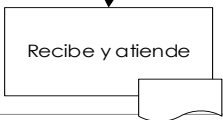
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 305 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD RESOLUTORA	AUTORIDAD SUBSTANCIADORA	Tiempo de Ejecución
36				
37	Recurso de apelación paso página 10.			
38				
39				5 días
40				
41	Mediante oficio, se cita a las partes para la resolución			
42				



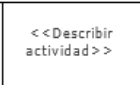

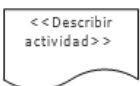

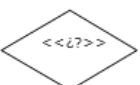



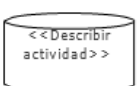
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 306 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUTORIDAD INVESTIGADORA	AUTORIDAD RESOLUTORA	RESPONSABLE	Tiempo de Ejecución
43					
44					
45					
46					30 días
47					
48	Cualquiera de las partes, incluida la autoridad investigadora puede impugnar.				
49					

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 307 de 310	

ID	DESCRIBIR LINEAMIENTOS / POLÍTICAS / COMENTARIOS GRALS.	AUXILIAR/ CONTROL INTERNO EN FUNCIONES DE AUXILIAR	AUTORIDAD SUBSTANCIADORA	SALAS ESPECIALIZADAS	Tiempo de Ejecución
50					
51	Recurso de inconformidad / Recurso de revocación.				
52	Puede haber un desecho del recurso.				
53					
54					
55					
56					

## SIMBOLOGÍA

FORMA / SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE USO DE FORMAS	FORMA / SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN GENERAL DE USO DE FORMAS
	<b>Terminador.</b> Representa los puntos de inicio y finalización de un procedimiento. Debe contener la palabra "Inicio" o "Fin".		<b>Archivo Definitivo.</b> Representa que un documento es guardado durante un periodo determinado.
	<b>Proceso.</b> Representa una operación, acción o función, sin el uso de documentos / registros. Solo puede representar un paso dentro de un proceso.		<b>Conector / Referencia en página.</b> Indica que el flujo continúa donde se ha colocado un símbolo idéntico (que contiene la misma letra).
	<b>Proceso / Documento.</b> Representa una operación, acción o función, con uso de uno o varios documentos / registros. Solo puede representar un paso dentro de un proceso.		<b>Conector / Referencia a otra página.</b> Indica que las actividades continúan en otra página.
	<b>Decisión.</b> Toma de decisión, que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante; generalmente apuntan a un "SI" o "NO".		<b>Línea de Flujo.</b> Representa la interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.
	<b>Subproceso / Proceso Predefinido.</b> Representa una operación, acción o función relativa a otro proceso.		<b>Tiempo.</b> Representa un lapso de tiempo. Deben cortar la línea de flujo.
	<b>Datos Almacenados.</b> Representa datos albergados en un dispositivo de almacenamiento o Base de Datos.		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 309 de 310	

VALIDACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ
<p><b>ING. ALICIA ITZEL BARBOSA OLGUÍN</b> TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN, MEJORA REGULATORIA Y TRANSPARENCIA.</p>	<p><b>C. HÉCTOR ANTONIO TORRES GARCÍA</b> DIRECTOR DEL OPD SAPASNIR</p>
AUTORIZÓ	VALIDÓ
<p><b>LIC. ARMANDO NAVARRETE LÓPEZ</b> PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE NICOLÁS ROMERO.</p>	<p><b>LIC. ERIK DEL ÁNGEL MONTALVO</b> ALVARADO CONTRALOR INTERNO DEL OPD SAPASNIR</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO SAPASNIR-MP-01	
	OPD SAPASNIR	REVISION: 03 FECHA: 26/11/21	
		Página 310 de 310	

## HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

El presente Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Nicolás Romero, Estado de México, se actualizó atendiendo a las atribuciones de la Dependencia Municipal, para simplificar administrativamente las acciones del Gobierno Municipal, por lo que deja sin efectos los aprobados en la Quincuagésima Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el once de junio de dos mil veinte.

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
18 de mayo de 2021	Se actualizó el Marco Normativo.
20 de mayo de 2021	Cambios a errores y emisiones ortográficas
26 Noviembre de 2021	Se actualizó la Estructura Orgánica, así como las funciones de la Dependencia Municipal, atendiendo a las modificaciones del Bando Municipal de Nicolás Romero, Estado de México.