



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 1 de 87

# Dirección General

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

M

B

 <p>Apast Tultitlán</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p>Tultitlán 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 2 de 87</p>

2019-2021

Isidro Fabela 72-A Col. Barrio Nativitas.  
C.P. 54900, Municipio de Tultitlán, México.  
Tel. 58 88 33 33 ext.101

12 de noviembre de 2021  
Impreso y elaborado en el Municipio de Tultitlán, México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="right">Página: 3 de 87</p>

## 1. PRESENTACIÓN

La sociedad de Tultitlán exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad. Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno abierto, eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos.

La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, esta Descentralizada Municipal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía.

Este modelo propugna para garantizar la estabilidad de este Órgano Descentralizado Municipal que ha demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquello que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de este Organismo Descentralizado tiene como base la mejora continua de las prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación.

El presente manual de procedimientos documenta la acción organizada para dar cumplimiento a lo enunciado en el numeral IV.VI. I. II. Subtema: Manuales de organización y procedimientos del Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021.

La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de esta Descentralizada Municipal.

 <p>Apast Tultitlán 2019 - 2021</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p>Tultitlán 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 4 de 87</p>

Este documento contribuye a los procesos administrativos que guardan las relaciones jerárquicas al interior de las unidades administrativas y su relación entre éstas en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa.

El reto impostergable es la transformación de la cultura este organismo descentralizado hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

A

B



## 2. OBJETIVO GENERAL

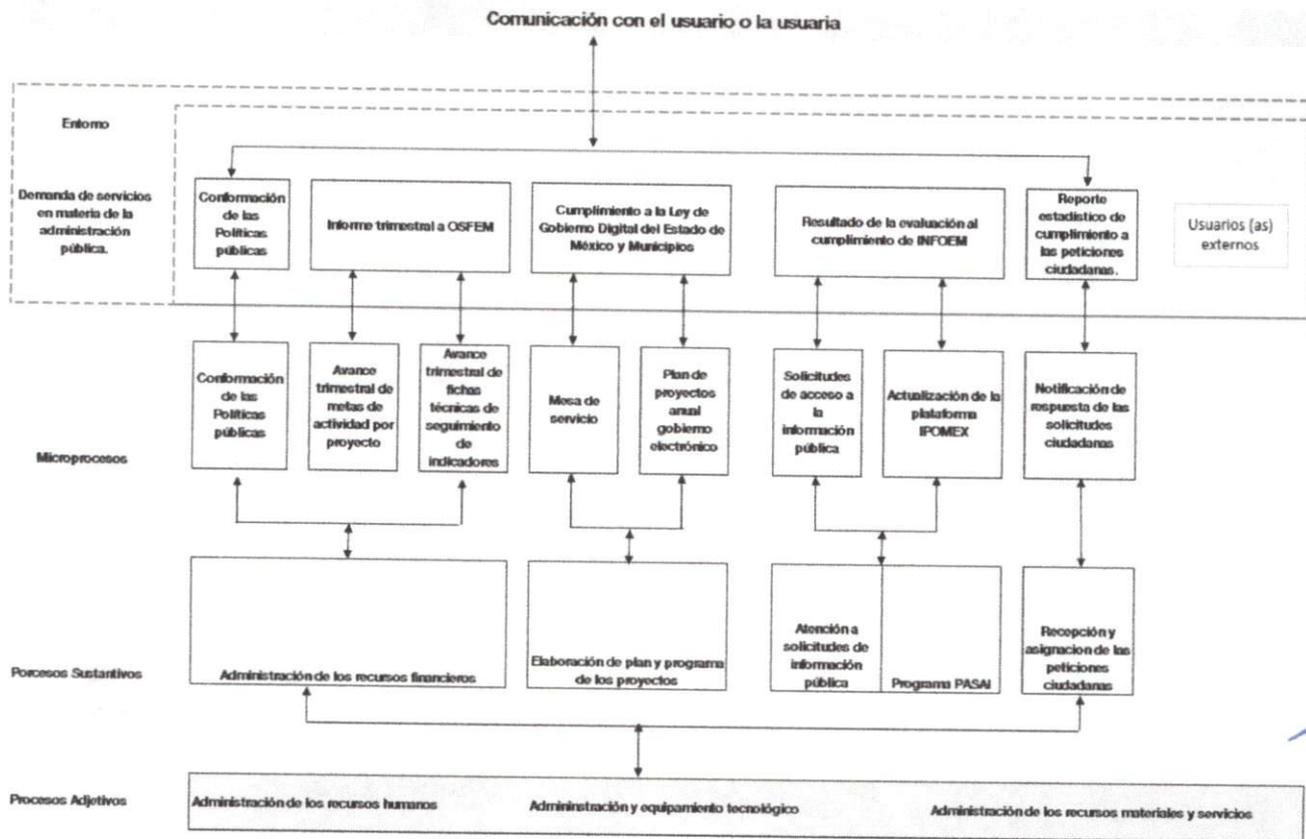
Contar con un documento administrativo que presente de manera sistemática los procedimientos inherentes a la operación y actividades que realiza cada una de las unidades administrativas inmediatamente subordinadas al director general coadyuvando en el diseño y aplicación de métodos y sistemas de trabajo que mejoren la eficiencia del proceso administrativo; orientando a la ciudadanía beneficiaria de los servicios que se proporcionan en el OPD.APAST

## 3. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Proveedor	Requisitos (entrada)	Proceso	Resultado Final de Valor	Usaria (o) Interno/Externo
Usuaría (o) Interno/Externo	Solicitud de audiencia para propuestas ciudadanas, respecto a los servicios que presta el Organismo Identificación para registro en el libro de gobierno. Minutas de Trabajo.	Conducción de políticas públicas	Aprobación de la propuesta	Consejo Directivo
	Acuerdos con instituciones federales, públicas y municipales.	Propuesta de convenio con instituciones federales, gubernamentales y municipales		
Unidad Administrativa	Entrega de formatos 02a Calendarización de metas por Proyecto	Captura de datos en sistema de contabilidad gubernamental	PbRM 08c y 08d entegración del Módulo 3	Admón., Finanzas y Comercial OSFEM
	Entrega de formato 01d Ficha técnica de diseño de indicadores estratégicos o de gestión			
	Solicitud de servicios al correo support@apast.freshdesk.com	Se realiza el servicio	Satisfacción del servicio	Usuaría (o) Interno/Externo
	Propuesta de proyecto de cada área responsable	Recopilación de proyectos	Plan de proyecto anual, gobierno electrónico	Comité de gobierno electrónico del municipio
	Solicitud de información pública a través del sistema SAIMEX.	Recopilación de la información	Respuesta al usuario externo a través de SAIMEX	Concluido
	Solicitud de actualización del IPOMEX a los servidores públicos habilitados.	Supervisar la actualización del sistema IPOMEX	Verificación Virtual	Infoem
	Escrito de petición	Asignarlo a la dirección correspondiente	Oficio de respuesta	Usuaría (o) Externo
Requisición de Recursos Materiales Orden de servicio	Ejecución del presupuesto de adquisiciones	Suministro de Bienes y Servicios	Unidades Administrativas subordinadas inmediatamente al director general	



### 4. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



### 5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Manual de Procedimientos		
	<b>Control de Gestión Institucional</b>	Dirección: Dirección General
		Departamento: N/A
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

#### OBJETIVO

Ejecutar los acuerdos y disposiciones que emita el Consejo Directivo, mencionando las medidas necesarias para su realización, así como la eficacia de los trámites y servicios que proporciona el Organismo.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 7 de 87

## ALCANCE

Aplica a todas y todos los servidores públicos de estructura y Organización adscritos a esta Descentralada Municipal.

Los procedimientos que a continuación se presentan, involucran de manera directa a todas y cada una de las áreas que intervienen en el desarrollo de cada uno de los procesos, algunas administrativas y otras de manera operativa.

## REFERENCIAS

### Constituciones:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

### Leyes federales:

Ley de Aguas Nacionales  
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
Ley Federal del Trabajo

### Leyes Estatales

Ley Orgánica de la administración Pública del Estado de México  
Ley Orgánica Municipal del Estado de México  
Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal 2021  
Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del año 2021  
Ley de Planeación del Estado de México y Municipios  
Ley de responsabilidades para los servidores públicos del Estado de México y Municipios.  
Ley del Agua del Estado de México y Municipios  
Ley de Fiscalización Superior del Estado de México  
Ley General de Contabilidad Gubernamental  
Ley del Trabajo de los Servicios Públicos del Estado y Municipios  
Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios

### Códigos:

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México  
Código Financiero del Estado de México y Municipios  
Código Administrativo del Estado de México  
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

 <p><b>Apast</b> Tultitlán 2019 - 2021</p>	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p align="center"><b>Tultitlán</b> 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p align="right">Página: 8 de 87</p>

**Presupuesto:**

Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el ejercicio fiscal del año 2021

## RESPONSABILIDADES

### Del Director General:

Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Consejo Directivo, dictando las medidas necesarias para su cumplimiento

Presentar al Consejo Directivo, a más tardar el veinte de diciembre de cada año. Los presupuestos de ingresos, los programas de trabajo y financiamiento para el siguiente año.

Representar al Organismo ante cualquier Autoridad, Organismo Descentralizado Federal, Estatal o Municipal, Personas Físicas o Morales de Derecho Público o Privado; con todas las facultades que corresponden a los apoderados generales para pleitos y cobranzas, actos de administración y actos de dominio en los términos que marca el Código Civil del Estado; así como otorgar sustituir o revocar poderes generales o especiales.

Realizar actos de dominio, previa autorización escrita del Consejo Directivo.

Suscribir, otorgar y endosar títulos de crédito y celebrar operaciones de crédito.

Proponer al Consejo el nombramiento del personal del Organismo.

Ser el medio del Organismo para proponer las tarifas de los servicios

Conocer el padrón de las comunidades que cuenten con el servicio de agua potable y alcantarillado, así como de aquellas que carezcan del mismo.

Podrá determinar la revocación de los permisos de descargas de aguas residuales.

Encomendar a la Subdirección General, lo represente y atienda a la ciudadanía cuando así se requiera o en su ausencia.

Llevar a cabo lo descrito en el presente manual la finalidad de mejorar la calidad, productividad y calidad de los servicios que ofrece la Dirección General.

### Las responsabilidades sustantivas de la secretaria A, son:

Organización y gestión de agenda (citas, reuniones, recorridos, etc.), estableciendo para ello los contactos y comunicaciones necesarias.

*Handwritten initials in blue ink, possibly 'R' and 'M'.*

*Handwritten signature in blue ink.*

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 9 de 87

Redacción, procesado y clasificación de correspondencia postal o electrónica.

Gestión de documentos: monitoreo, seguimiento y conclusión.

Registro de los ciudadanos en el libro de gobierno.

Realiza trabajo de asesoría a terceros, consistentes en entender sus necesidades, definir y poner en práctica soluciones con ellos, cuando así se requiera.

Control del archivo en trámite, así como de los minutaros.

Apoyo en la captura de los formatos de entrega-recepción

Revisión de oficios que firmará el Director General.

Recepción y procesado de llamadas telefónicas del área de Dirección.

Verificación y actualización del inventario general del mobiliario y equipo de cómputo de la Dirección General, así como los resguardos de los mismos.

#### **Son responsabilidades adjetivas de la secretaria B:**

Gestión de documentos.

Control del archivo en concentración.

Verificación y actualización del inventario general del mobiliario y equipo de cómputo de la Dirección General, así como los resguardos de los mismos.

Facilitar la búsqueda de información que se emite y recibe en la Dirección General.

Realiza labores repetitivas y sencillas de registro, clasificación, entrega, acomodo, tramitación, captura o similares.

Recepción y procesado de llamadas telefónicas del área de Dirección.

Cubrir las actividades de la Secretaria A, cuando se requiere.

#### **Comisionada**

Derivado de la contingencia sanitaria Covid-19, la seguridad y la salud en el trabajo ha sido parte esencial en esta Descentralizada Municipal que, al ser una actividad esencial, se comisiona una persona para realizar las siguientes medidas preventivas:

R

M

B



Realizar el protocolo de desinfección del área de trabajo y de los implementos que ocupa la Dirección General antes de dar inicio a las labores; por ejemplo, computadores, teléfonos, escritorios, pasillos, baños, equipos, puertas, entre otros.

Proporcionar geles hidroalcohólicos que cumplan con la NOM-EM-022-SE/SSA1-2021 para la limpieza de manos, tanto a personal como a usuarios y/o usuarias que se encuentren en la dirección general; cuidando siempre la sana distancia.

Limpieza y desinfección de la sala de juntas y de la oficina del Director General después de cada audiencia pública.

## DEFINICIONES

**Alta Dirección:** Persona o conjunto de personas que tienen una responsabilidad jerárquica, responsables de fijar los objetivos de largo plazo y de definir las estrategias que permita su consecución.

**Audiencia Pública:** Participación ciudadana, en el que se otorga a los interesados la garantía de saber de qué se trata y de manifestarse en forma previa al acuerdo de una decisión.

**Comisionada:** Persona que se encarga de realizar una acción asignada por su superior jerárquico.

**Gestión:** Todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación.

**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

**Mandos Medios:** Se entenderá como directores y jefes de área.

**N/A:** No aplica

**PbRM:** Presupuesto basado en resultados municipales.

**Punto de acuerdo:** Es un documento en el cual se propone y/o expone al Consejo Directivo una propuesta en relación a determinada ley, conflicto social, político y/o económico.

**Secretaria:** Persona que se encarga de recibir y redactar la correspondencia de un superior jerárquico guardando la confidencialidad.

**UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 11 de 87

### **INSUMOS**

Listado de puntos a tratar en el Consejo Directivo  
Convocatoria para sesión del Consejo Directivo  
Audiencias ciudadanas  
Reportes estadísticos de los servicios que proporciona este Organismo  
Hardware

### **RESULTADOS**

Regularización de usuarios, respecto a los servicios que presta el Organismo.  
Adquisición de maquinaria, equipo, tanques cisterna, mantenimientos del equipo electromecánico, para satisfacer las demandas de la ciudadanía y mejorar la calidad de vida de los tultitlenses.  
Convenios de pago con instituciones gubernamentales, federales y estatales.  
Contestación a las peticiones de la ciudadanía  
Entrega de presupuesto basado en resultados  
Cumplimiento a los ordenamientos legales aplicables (archivo, entrega-recepción)

### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS**

Asistencia Jurídica  
Conducción de políticas públicas  
Entrega de PBRM  
Atención de Servicios Informáticos  
SAIMEX, IPOMEX  
Atención y respuesta a solicitudes  
Campañas de difusión  
Cheques  
Suministro de combustible  
Ejecución del Presupuesto de Adquisiciones  
Patrimonio  
Recepción y Salida de Materiales  
Transferencia y préstamo de documentos  
Mantenimiento Preventivo  
Control de Gestión  
Factibilidades de uso no doméstico

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 12 de 87

## POLÍTICAS

En caso de ser procedente podrá expedir el permiso de descargas de aguas residuales, así como factibilidades, evaluaciones técnicas de factibilidad, respuestas o contestaciones a solicitudes e informes.

Previo acuerdo del Consejo Directivo podrá modificar los alcances de las condiciones de descarga de aguas residuales establecidas en los permisos otorgados.

Se delegará a la Consejería Jurídica Municipal, acorde con el artículo 83 y 84 del Bando Municipal la representación del ejercicio de las acciones legales correspondientes para la defensa de los intereses y derechos del Organismo.

Toda la información generada en el horario laboral y en la infraestructura tecnológica dentro de nuestras instalaciones es propiedad del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

Todos los documentos que se elaboran para firma del Director General deben contener iniciales del Director General, iniciales del Director o Jefe de área en mayúsculas e iniciales en minúscula de la persona que elabora, así como sus rúbricas.

La recepción de documentos para firma del Director General se recibirá el horario y días habilitados.

Aquellas y aquellos servidores públicos que soliciten número de oficio interno y/o externo, deberán registrar en el minutario su nombre en el apartado "solicita", una vez que se entregue el documento firmado y sellado por el director general, firmaran a un lado de donde anotaron su nombre.

La entrega del acuse original no deberá exceder de 5 días hábiles.

Los documentos que por su naturaleza sean de carácter de urgente, requiriendo la firma del Director General, deberán contener la rúbrica del Consejero Jurídico.



● **Atención a Usuarios**

**DESARROLLO**

No.	Responsables que intervienen en el procedimiento	Actividades
1	Usuario y/o usuaria u otros	Solicitan en recepción pasar a la dirección general
2	Recepcionista	La recepcionista informa vía telefónica a las secretarías de dirección general.  Solicita al Usuario y/o usuaria u otros una identificación oficial, para registrarlos en el libro de gobierno y entregarles un gafete de visitante, (máx. 3 personas). y les recuerda la sana distancia.
3	Persona comisionada	Proporciona gel hidroalcohólico a cada uno de los usuarios y/o usuarias u otros, recordándoles la sana distancia.
4	Secretaria A	Los pasa a la oficina del Director General para ser atendidos.  Cuando el Director no se encuentre o así se le instruya, serán atendidos por la Subdirectora General.  Y en ausencia de ambos superiores jerárquicos, la secretaria canalizara al área correspondiente al usuario y/o usuaria u otros.
5	Director General	Atiende a los usuarios y/o usuarias u otros, conforme a sus atribuciones y facultades gira instrucciones a las áreas correspondientes según sea el caso, satisfaciendo el requisito de los usuarios y/o usuarias u otros.  Considerando la petición, el Director General hará de conocimiento a los usuarios y/o usuarias u otros: a) La viabilidad del proyecto b) Regularización de servicios y descuentos respecto a los servicios que preste el Organismo c) Convenios de pago con instituciones federales, gubernamentales y municipales.  Deberán proponerse a la aprobación del Consejo Directivo y cuando aplique a la aprobación del Cabildo.  Una vez resuelto lo anterior se le informara al usuario y/o usuaria u otros.
6	Usuario y/o usuaria u otros	Se retiran, entregan gafete de visitante a la recepción.
7	Persona comisionada	Realiza la desinfección y limpieza de la oficina del director general
8		Fin

*R*

*A*

*B*



• **Actas de Consejo Directivo**

No.	Responsables que intervienen en el procedimiento	Actividades
1	Director General	En su atribución de secretario técnico del Consejo directivo, solicita a las direcciones si tienen puntos a tratar en el consejo directivo
2	Mandos Medios	Envían propuestas fundadas y motivadas integrando los soportes documentales
3	Director General	Elabora convocatoria a sesión, el orden del día, listas de asistencia y listado de los asuntos que se tratarán, integrando los soportes documentales.  Citará a sesión a los integrantes del Consejo Directivo previa autorización de la convocatoria del presidente.  Cuando el punto de acuerdo requiera ser aprobado por el Cabildo, se enunciará en el acuerdo que se emita por parte del consejo directivo.
4	Director General	Recaba al final de cada sesión las firmas en las actas de quienes hayan participado.
5	Secretaria A	Realiza el archivo de las actas y la documentación o constancias que la integren, de las Sesiones del Consejo Directivo.  Elabora el PbRM trimestral 02a Calendarización de Metas por proyecto.
6	Director General	Lo revisa y firma, para que la secretaria A, entregue a la UIPPE.
7		FIN

• **Actividades de la Secretaria A, adscrita a la Dirección General**

No.	Responsables que intervienen en el procedimiento	Actividades
1	Secretaria A	Recordar diariamente al director general de las actividades registradas en su agenda.
2	Secretarías	Solicitan un número de oficio externo o interno según sea el caso.
3	Secretaria A	Les indica cual es el minutario en el que deben registrar los datos de la persona a la que se dirige el documento.
4	Secretarías	Anotan número consecutivo del documento y posteriormente elaboran el documento de respuesta.
5	Persona comisionada	Realiza la desinfección de la cubierta, lomo y contraportada del minutario una vez que sea utilizado.



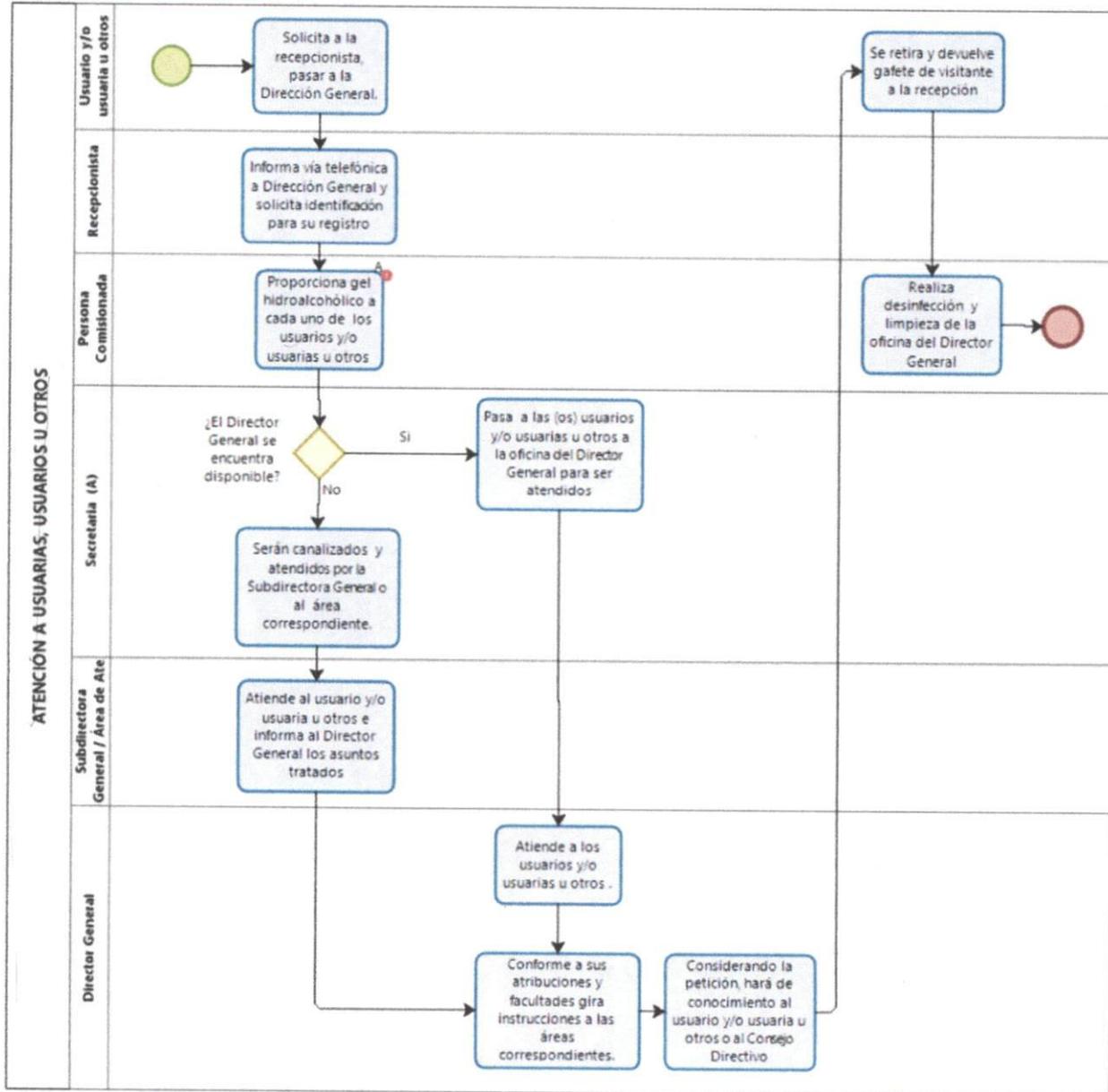
No.	Responsables que intervienen en el procedimiento	Actividades
6	Secretaria A	<p>Revisa que el documento no tenga errores y lo pasa a firma del director.</p> <p>Cuando se detecta un error se informa al área correspondiente para que realicen la corrección.</p> <p>En caso de que director general realice modificaciones al escrito de respuesta; la Secretaria A, informará al área correspondiente para que realice los cambios.</p> <p>Una vez que se haya firmado y plasmado el sello institucional de la dirección general en el documento, la Secretaria A, informara al área correspondiente para su entrega.</p>
7	Secretarias	Entregarán acuse un periodo máximo de 5 días hábiles.
8	Secretaria A	Lo archiva en el expediente correspondiente al archivo en trámite.
9		Fin

● **Actividades de la Secretaria B, adscrita a la Dirección General**

No.	Responsables que intervienen el procedimiento	Actividades
1	Secretaria B	Recepciona, controla y registra la documentación recibida dentro de la jornada laboral.
2	Secretaria B	Revisa que el archivo en concentración cumpla con la normatividad legal aplicable.
3	Secretaria B	Atiende llamadas telefónicas canalizándolas al área correspondiente o bien al director general.
4	Secretaria B	Mantiene comunicada al Secretaria A, de aquellos asuntos que atendió durante el tiempo que haya cubierto sus actividades, porque así se haya requerido.
5	Secretaria B	Atiende aquellas actividades encomendadas por el director general.
6		Fin



DIAGRAMACIÓN



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



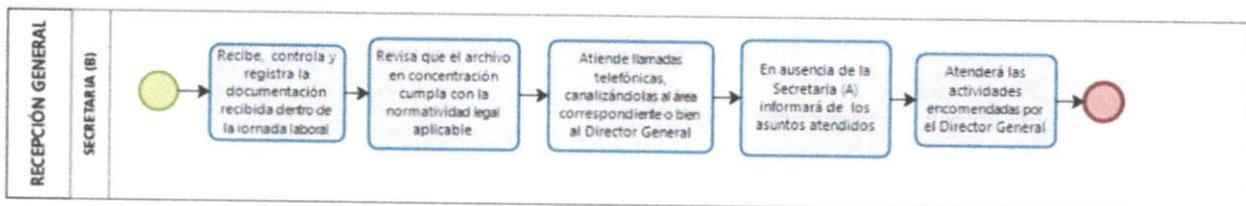
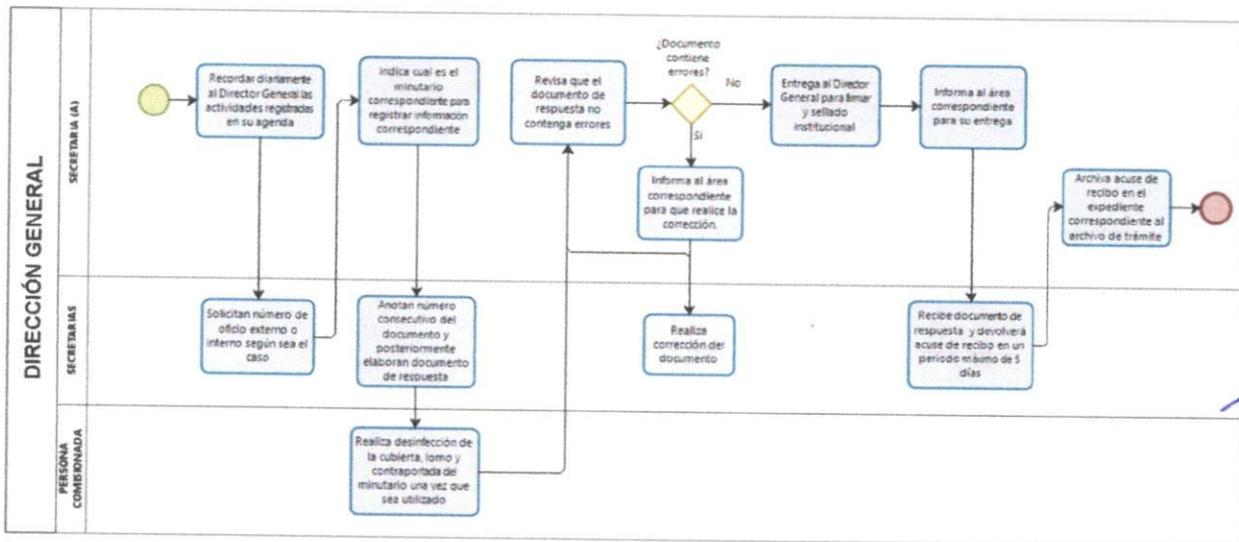
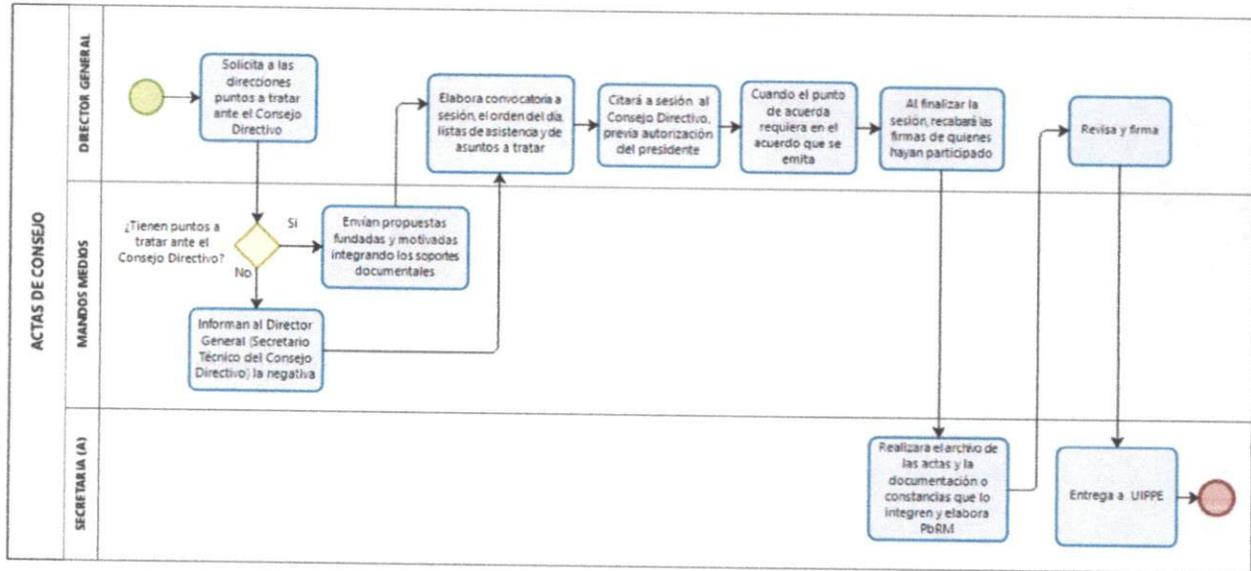
**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 17 de 87





**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 18 de 87

**MEDICIÓN**

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

*Handwritten initials and marks in blue ink.*

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**



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

1

LISTA DE ASISTENCIA DE INTEGRANTES DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO. PRESENTES EN LA ... 2 ... A CELEBRARSE EL DÍA ... 3 ... DE ... 4 ... DEL AÑO ... 5 ...

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

6

Acta

7

8

ORDEN DEL DÍA

9

DESARHO DE PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA

11

12

**Instructivo para llenar Acta de Consejo Directivo**

- 1 Se anota el decreto de aprobación que emita la H. LXI Legislatura del Estado de México, la cual se publica en la Gaceta de Gobierno, la cual indica que en toda correspondencia oficial de los poderes del Estado, Ayuntamientos de los Municipios, Organismos Constitucionales Autónomos y Organismo Auxiliares de carácter estatal o municipal, deberá insertarse la leyenda.
- 2 Se anota el número de la sesión que corresponda
- 3 Se anota el número del día en que se realiza la sesión
- 4 Se anota el mes que corresponda
- 5 Se anota el año en curso
- 6 Nombre, cargo y firma de los asistentes e integrantes del Consejo Directivo
- 7 Se anota el número de la sesión que corresponda
- 8 Se anota el fundamento legal
- 9 Se anota el listado de los puntos de la Orden del día
- 10 Desahogo de los puntos anotando la exposición de motivos y el acuerdo
- 11 Cierre de la Sesión
- 12 Firmas de los integrantes del consejo directivo y en su caso asistentes

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 19 de 87

Minutarios

Registro de usuarios internos que solicitan folios de la dirección general para eleaborar documentos



Folio	Fecha	Nombre del destinatario	Asunto	Solicitante
1	2	3	4	5

Instructivo para llenar el formato del libro de Gobierno

- 1 Se anota el folio consecutivo
- 2 Se anota la fecha
- 3 Se anota el nombre completo y cargo del destinatario
- 4 Se escribe brevemente el asunto (respuesta a petición, solicito información, etc)
- 5 El usuario interno anotara su nombre y firmara cuando le sea entregado el documento firmado por el director general e impreso el sello institucional

*R*

*A*

*cu*

*[Signature]*



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 20 de 87

Libro de gobierno

Registro de usuarios y/o usuarias u otros que solicitan audiencia

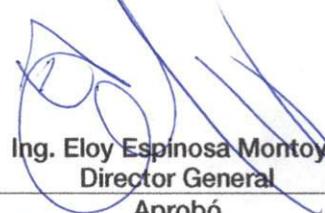


Fecha	hora	Nombre del visitante	Teléfono	Asunto	Firma
1	2	3	4	5	6

Instructivo para llenar el formato del libro de Gobierno

- 1 Se registra la fecha
- 2 Se anota la hora de llegada del usuario y/o usuaria u otros
- 3 Se anota el nombre completo del solicitante
- 4 Se anota el número de teléfono a 10 dígitos
- 5 Se escribe brevemente el asunto a tratar
- 6 Firma del usuario y/o usuaria u otros



 <b>Ruth F. Almaráz Ortiz</b> Secretaria Elaboró	 <b>PLP. Janeth González López</b> Jefa de la UIPPE Revisó	 <b>Ing. Eloy Espinosa Montoya</b> Director General Aprobó
--	--	--

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Página: 21 de 87

<p align="center">Manual de Procedimientos</p>		
	<p align="center"><b>Asistencia Jurídica</b></p>	Dirección: Dirección General Departamento: Consejería Jurídica
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

### OBJETIVO

Brindar asesoría a toda consulta que sea solicitada por las Unidades Administrativas del Organismo, mediante la explicación detallada del asunto a tratar, así como atender los procesos en materia Mercantil, Civil, Penal, Laboral, Administrativo, Fiscal o de cualquier índole legal en los que el Organismo forma parte, así como establecer los medios de impugnación y seguimiento de los mismos, con la finalidad de salvaguardar y representar adecuadamente sus intereses ante las diversas autoridades, por medio de la contestación de demandas y desahogo de los medios probatorios que permitan obtener una resolución favorable.

### ALCANCE

Se colabora con todos los departamentos que forman parte del Organismo, pues deriva de las asesorías, así como por las solicitudes de información necesarias para dar trámite a las demandas en las que el Organismo forme parte.

### REFERENCIAS

Declaración de Derechos Humanos.  
 Compendio de Normas Internacionales Derecho al Agua.  
 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
 Ley de Aguas Nacionales.  
 Ley Federal del Trabajo.  
 Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
 Ley Federal de Derechos en Materia de Agua.  
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.  
 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado De México.  
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.  
 Ley que Crea al Organismo Público Descentralizado denominado Comisión del Agua del Estado De México.  
 Ley de Bienes del Estado y sus Municipios.  
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.  
 Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México.

 <p>Apast Tultitlán 2019 - 2021</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p>Tultitlán 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 22 de 87</p>

Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.  
Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.  
Ley del Trabajo de los Servidores Públicos Del Estado De México y Municipios.  
Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
Ley Para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.  
Ley de Fomento Económico para el Estado de México.  
Código Financiero del Estado De México y Municipios.  
Código Administrativo del Estado De México.  
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.  
Código de Comercio.  
Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.  
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.  
Reglamento para el otorgamiento y regulación del permiso de descarga de aguas residuales no domésticas a la red de drenaje y alcantarillado Municipal de Tultitlán, así como la fijación del monto a pagar por la expedición del permiso.  
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán  
Diversas Jurisprudencias.

## RESPONSABILIDADES

La Consejería Jurídica es la encargada de proveer asistencia, asesoría y representación jurídica en los litigios o procedimientos en los que este Organismo Público Descentralizado forme parte.

## DEFINICIONES

**Asesoría Jurídica:** se encarga de brindar la información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas y reglamentos en cualquier materia del Derecho.

**Asuntos Administrativos:** Asuntos que derivan de las facultades del organismo en su calidad de autoridad.

**Asuntos Fiscales:** Asuntos que deriven de la facultad de recaudación.

**Apelar:** Solicitar a un juez o tribunal que anule o enmiende la sentencia dictada por otro de inferior rango por considerarla injusta.

**Apoderado legal:** Es la persona física a la que se le otorgan ciertas facultades.

 <p><b>Apast</b> Tultitlán 2019 - 2021</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p><b>Tultitlán</b> 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 23 de 87</p>

**Conciliación:** Es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

**Comités:** Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada, especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo.

**Confidencial:** Que se hace o dice de manera reservada o secreta o con seguridad recíproca entre varias personas.

**Demanda laboral:** Es el primer trámite dentro del juicio laboral, en ella, el trabajador establece las prestaciones que reclama y narra los hechos que dan origen a la misma precisando el domicilio de la fuente de trabajo a la que se demanda y el giro al que se dedica.

**Ética:** Es la obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona; refiriéndose a una decisión interna y libre que no representa una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

**Formatos:** Establecer documentos de estándar y uso común.

**Impugnar:** Solicitar la nulidad de una decisión oponiendo razones que demuestren que es injusta o ilegal, o que no ha seguido los trámites reglamentados.

**Laudo:** Sentencia o decisión que dicta el árbitro o juez mediador en un conflicto.

**Notificación:** Documento en el que se notifica o se comunica una cosa de manera oficial.

**Resolución:** es el fallo, la decisión o el decreto que es emitido por una autoridad.

**Sentencias:** Resolución de un juez o un tribunal con la cual se resuelve una controversia para concluir un proceso judicial.

**UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

## INSUMOS

Documentos inherentes al asunto en referencia.

Documentos base de acción (contratos, facturas, convenios) etc.

Medios probatorios (videos, fotografías, documentos que sirvan como medios de prueba para acreditar algún dicho).

Documento con el que se acredite el pago de los servicios.

Documento que acredite la propiedad.

Documento de identificación personal.



Poder Notarial, Carta Poder  
Expediente Laboral completo  
Cheque Certificado y soporte del mismo  
Copias certificadas  
Vehículo Oficial  
Viáticos (Transporte)  
Gaceta de Gobierno  
Boletín Laboral  
Jurisprudencias

## RESULTADOS

Sentencias o convenios que recaigan sobre el Organismo.  
Dar cabal cumplimiento al pago de convenios y/o resoluciones para evitar embargos.  
Desistimiento del trabajador en cuanto a la continuación del proceso laboral.  
Laudos a favor del Organismo  
Obtener una resolución favorable, cuando el caso y las circunstancias concretas lo permiten es posible celebrar convenios que favorezcan los intereses jurídicos y económicos de ésta Descentralizada Municipal.  
El usuario al que se le brinda la asesoría, entiende y acepta los términos legales que se emplean, realizando pago o convenio.  
Adecuada defensa legal de los asuntos administrativos y fiscales, así como en materia de amparo de los cuales el Organismo forme parte.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Control de gestión institucional  
Conducción de políticas públicas  
SAIMEX, IPOMEX  
Entrega de PBRM  
Atención y respuesta a solicitudes  
Cheques  
Suministro de combustible  
Mantenimiento Preventivo

## POLÍTICAS

La información será tratada estrictamente en carácter confidencial, asegurando que no será divulgada en ningún medio a ninguna entidad.

El horario de atención de esta Consejería Jurídica será de 9:00 a 18:00 hrs.



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.



Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 25 de 87

No se darán asesorías de aspecto laboral a trabajadores y ex trabajadores de esta Descentralizada Municipal.

Asesorías adecuadas en corto tiempo de atención.

Elaboración de formatos debidamente fundados y motivados.

El usuario deberá cumplir con los requisitos que sean necesarios para la validación del trámite.

Aplicar criterios legales de manera adecuada para el trámite de solicitudes.

Elaborar respuestas fundadas y motivadas.

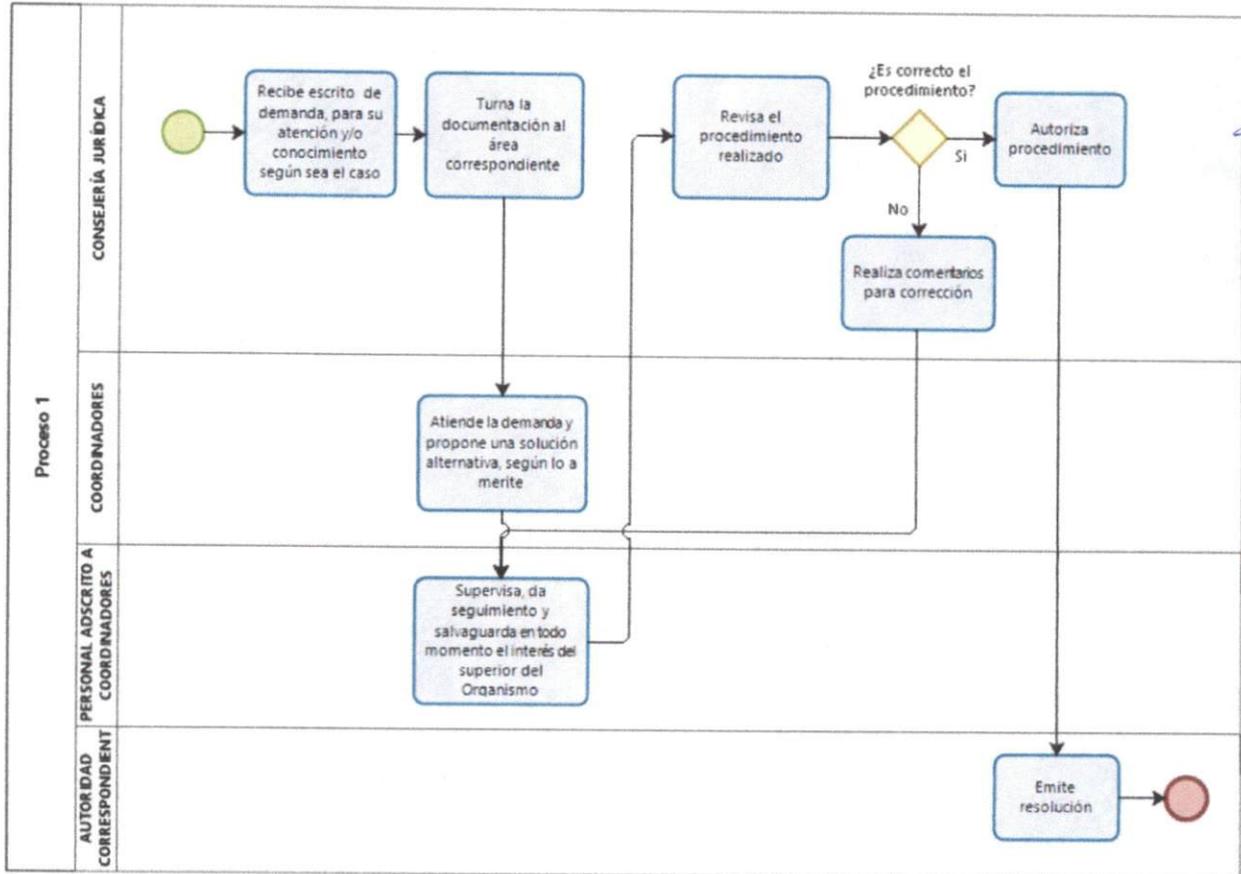
Representar en todo momento al Organismo con eficacia, ética e integridad.

## DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto (la persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad.
1	Consejería Jurídica	Se le hace del conocimiento o se notifica el escrito o demanda.
2	Consejería Jurídica	Turna la documentación al Área responsable
3	Coordinadores	Atiende la demanda y propone una solución alternativa. (Escrito inicial o contestación de demanda, requerimiento judicial, proyecto de respuesta).
4	Personal adscrito a Coordinaciones	Supervisar el procedimiento, dar seguimiento al procedimiento judicial, salvaguardando en todo momento el interés superior del Organismo.
5	Consejero Jurídico	Revisa el procedimiento realizado y autoriza seguimiento
6	Autoridad correspondiente	Emite resolución
7		Fin



DIAGRAMACIÓN



MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.



Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 27 de 87

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FECHA Y HORA	Nombre del SOLICITANTE	En su caso ÁREA	Tema de asesoría	Firma de conformidad por la asesoría

No. De Expediente	Nombre del actor	Estado Procesal



Lic. Ángel A. Guerra Flores Asesor Jurídico	Dr. en Edu. Lic. en Der. Humberto Pineda López Consejero Jurídico	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Página: 28 de 87

<p align="center">Manual de Procedimientos</p>		
	<p align="center"><b>Contribución a la creación de Políticas Publicas</b></p>	Dirección: Dirección General Departamento: Subdirección General
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

## OBJETIVO

Efectuar la revisión y análisis para la creación de Políticas Públicas que permitan otorgar a la población del Municipio de Tultitlán, los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento; así como establecer los lineamientos que permitan brindar una atención de calidad a la ciudadanía.

## ALCANCE

El Procedimiento tiene un alcance para la autorización de los proyectos por el Consejo Directivo.

## REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Disciplina Financiera de las Entidades Federales y Municipios
- Ley federal del Trabajo
- Ley General de Archivos
- Ley General de Transparencia
- Ley del Gobierno Digital del Estado de México y Municipios y su reglamento
- Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios Una vez que entre en vigor
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios y su Reglamento.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 29 de 87

- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal vigente
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Plan de Desarrollo Municipal del Municipio de Tultitlan Estado de México
- Reglamento para la entrega y recepción de las unidades administrativas. De la Administración Pública del estado de México.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
- Reglamento de Condiciones Laborales de los Trabajadores Generales al Servicio del Municipio de Tultitlán, Estado de México.
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

## RESPONSABILIDADES

- Generar, registrar y dar seguimiento hasta la conclusión de las minutas de trabajo y/o acuerdos referentes a las demandas o peticiones ciudadanas.
- Generar listas de asistencia de cada reunión realizada, referentes a la participación de la ciudadanía en la actualización de las políticas públicas, así como la actualización del directorio de los representantes de las diferentes zonas del municipio, (zona centro, zona sur y zona oriente).
- Registrar los acuerdos que emita el director general en las reuniones de trabajo y verificar el seguimiento con las Áreas responsables hasta su conclusión.
- Análisis de la viabilidad de las propuestas ciudadanas a las políticas públicas.
- Apoyar al director general para coordinar las sesiones del Consejo Directivo cuando así se le instruya.
- Dar cumplimiento a la normatividad aplicable respecto a la Mejora Regulatoria.
- Las demás que le encomiende el superior jerárquico.

## DEFINICIONES

**ACTAS:** Documento en el que se relacionan los trabajos presentados en congresos o

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 30 de 87

reuniones de carácter técnico o científico.

**ACUERDOS:** Decisión sobre algo tomada en común por varias personas.

**COCICOVIS:** Comité Ciudadano de Control y Vigilancia

**DIRECTORIO:** Lista de nombres y direcciones de empresas, profesionales, instituciones, etc., generalmente en orden alfabético.

**MEJORA REGULATORIA:** es una política de gobierno cuyos propósitos son la simplificación de regulaciones, trámites y servicios

**MINUTA DE TRABAJO:** son las notas que se toman en una reunión, con la finalidad de dejar asentado en un documento toda la información que se revisó en la misma y los acuerdos a los que se llegaron.

**PbRM:** Presupuesto basado en resultados municipal.

**POLÍTICAS PÚBLICAS:** Las políticas públicas son acciones de gobierno con objetivos de interés público.

**PUNTO DE ACUERDO:** Es un documento en el cual se expone una postura y una propuesta en relación a determinada ley, conflicto social, político y/o económico.

**VIABILIDAD:** Que tiene posibilidad de llevarse a cabo o de concretarse.

## RESULTADOS

- Actas de acuerdo de los Cocicovis
- Actas de acuerdo de los servicios que presta el Organismo
- Aprobación de los proyectos siempre y cuando sean viables
- Directorio Actualizado
- Punto de acuerdo de las políticas públicas en beneficio de la población Tultitlenses (derivado de las sesiones del Consejo Directivo, y/o minutas de trabajo)
- Entrega de PbRM metas e indicadores
- Expedientes de Archivo en Trámite

## INSUMOS

- Formato de supervisión y/o Minutas de trabajo
- Propuesta de Punto de Acuerdo para aprobación del Consejo Directivo
- Acta de Consejo Directivo
- Actas de Cocicovis
- Formato de Directorio
- Formatos PbRM

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 31 de 87</p>

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Control de Gestión Institucional  
Atención y Respuesta a Solicitudes  
Elaboración de Proyectos Ejecutivos y Expedientes de Obra  
Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia

### POLÍTICAS

- 1.- La coordinación de las reuniones y elaboración de minutas es responsabilidad de la Dirección General y Subdirección General.
- 2.- Toda reunión deberá contar con la lista de asistencia correspondiente.
3. - Las Unidades Administrativas involucradas (Direcciones, Gerencias y Jefaturas) deberán:
  - Entregar en tiempo y forma la información requerida respecto a los asuntos a tratar.
  - Elaborar el análisis de la viabilidad de los asuntos asignados.
  - Exponer en las reuniones, el análisis, resultados y en su caso líneas de acción propuestas de las áreas a su cargo.
  - Implementar y dar seguimiento a los compromisos para atender la viabilidad del proyecto y/o propuesta.
  - Elaborar la propuesta de puntos de acuerdo para la implementación de Políticas públicas.
- 4.- Para los acuerdos con las comunidades referente a los proyectos para la ampliación de red de agua o drenaje el Órgano Interno de Control realizará el acta correspondiente a la Contraloría Social (COCICOVIS)
- 5.- Los proyectos a ejecutar no contemplados en el programa anual de obra deberán ser aprobados por el Consejo Directivo.
6. - El enlace jurídico realizara la elaboración de las actas de Consejo Directivo.
7. - El Consejo Directivo sesionará Ordinariamente, de acuerdo a la agenda y/o en su caso en sesiones extraordinarias.



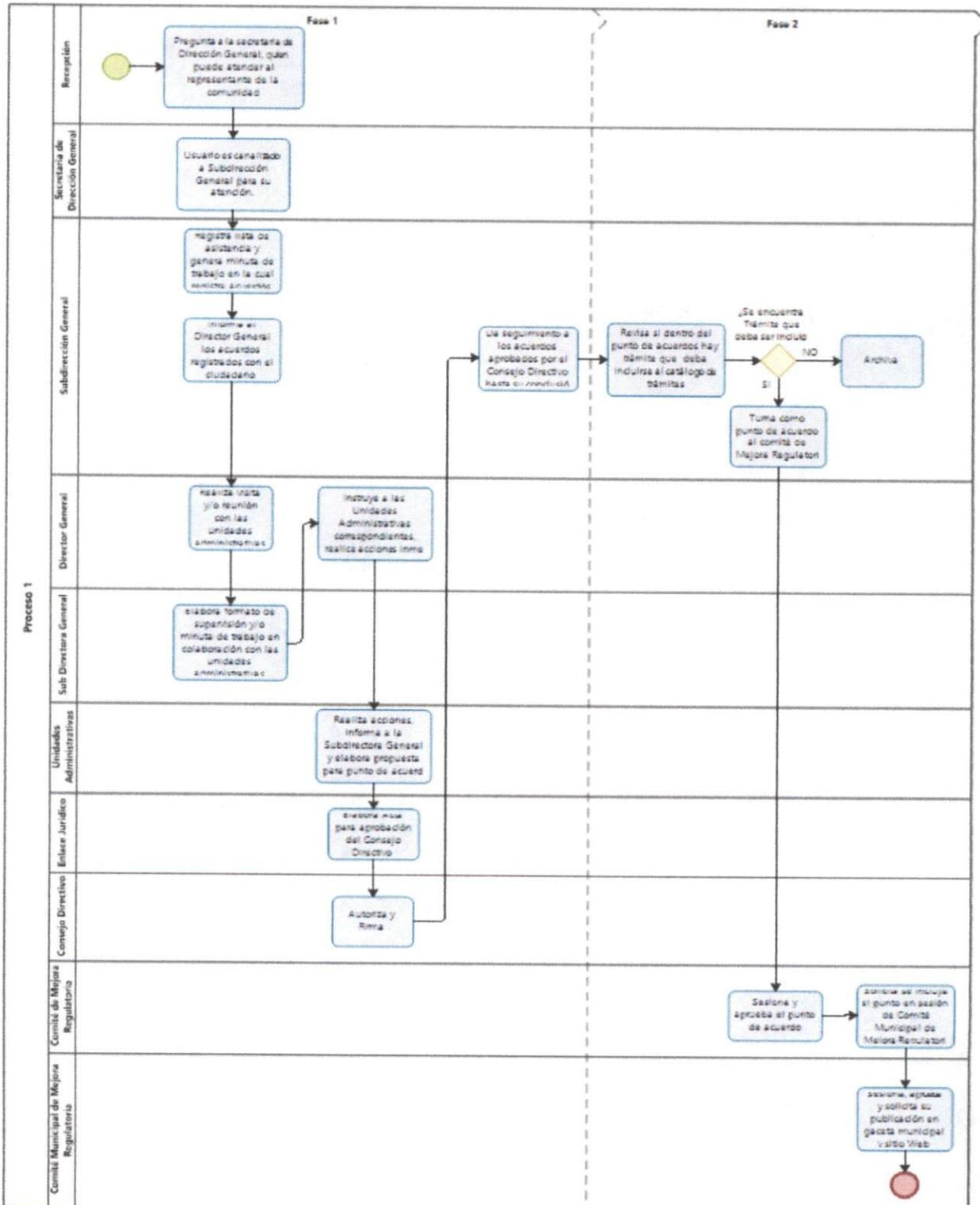
**DESARROLLO**

No	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1		<b>INICIO</b>
2	Recepción	Pregunta a la secretaria de dirección general le indique, quien puede atender al representante de la comunidad
3	Secretaria de la dirección general	Canaliza al usuario a la Subdirección General para su atención cuando el director general se lo instruya o por su ausencia
4	Subdirección general	Registra Lista de Asistencia y se general minuta de trabajo en la cual se registran los acuerdos tomados respecto a las peticiones de la ciudadanía
5	Subdirección general	Informa al director general los acuerdos registrados respecto a las peticiones de la ciudadanía
6	Director General	Realiza visita de supervisión y/o reunión con las Unidades Administrativas del Organismo en compañía de la subdirectora general
7	Subdirector (a) General	Elabora formato de supervisión y/o minuta de trabajo en conjunto con las Unidades Administrativas
8	Director general	Instruye a las Unidades Administrativas Correspondientes, realice las acciones inmediatas para solucionar las demandas de la ciudadanía en coordinación con la subdirección general
9	Unidades Administrativas	Llevar a cabo las acciones inmediatas correspondientes para solucionar las demandas ciudadanas e informan a la Subdirección general y Realizan las acciones elabora propuesta para punto de acuerdo
10	Enlace Jurídico	Elabora el Acta para aprobación del Consejo Directivo
11	Consejo Directivo	Autoriza y firma
12	Subdirección General	Da seguimiento a los acuerdos aprobados por el Consejo Directivo hasta su conclusión
FIN		

1		<b>INICIO</b>
2	Subdirección General	Revisa si dentro del punto de acuerdo de consejo Directivo se encuentra un trámite que deba ser incluido al catálogo de trámites y servicios del Organismo.
3	Subdirección General	Si. Turna como punto de acuerdo a través del Enlace, al Comité Interno de Mejora Regulatoria No. Archiva en el expediente correspondiente.
4	Comité Interno de Mejora Regulatoria	Sesiona y aprueba el punto de acuerdo.
5	Comité Interno de Mejora Regulatoria	Solicita se incluya el punto en sesión de Comité Municipal de Mejora Regulatoria para su aprobación.
6	Comité Municipal de Mejora Regulatoria	Sesiona, Aprueba y solicita su publicación en gaceta municipal y sitio web.
FIN		



## DIAGRAMACIÓN







**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 35 de 87

No.	Instructivo de llenado del Formato de Minuta de Trabajo	
	Objetivo: Registrar los acuerdos tomados en las reuniones relativas al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán	
1	REALIZADA EN	Anotar el lugar en el que se lleva acabo la reunion
2	FECHA	Anotar la fecha en que se lleva acabo la reunion
3	NÚMERO	Anotar el numero consecutivo correspondiente
4	NOMBRE	Anotar el nombre de los asistentes a la reunion
5	DEPENDENCIA	Anotar el nombre de la dependencia por la cual participan
6	TELEFONO	Número Telefonico de contacto
7	AGENDA	Anotar fecha de proxima reuibion
8	COMENTARIOS	Registrar los comentarios respecto a los temas a tratar dentro de la reunion
9	ELABORO	Anotar el nombre del responsable de la elaboracion del documento
10	PUESTO	Anotar el nombre del puesto que desempeña
11	FIRMA	Plasmar la firma de quien elabora
12	NUMERO	Anotar numero consecutivo de compromiso
13	COMPROMISO	Anotar el compromiso adquirido dentro de la reunion
14	RESPONSABLE	Anotar Nombre del responsable de dar seguimiento al compromiso adquirido
15	FECHA DE COMRPOMISO	Anotar fecha en que se adquiere el compromiso
16	VERIFICADO POR	Anotar Nombre de la persona encargada de Verificar el cumplimiento del compromiso adquirido
17	FECHA DE VERIFICACION	Anotar fecha en que se realiza la revision del Compromiso adquirido
18	ESTADO	Anotar el estado que guarda el cumplimiento del compromiso adquirido.

**b) FORMATO DE SUPERVISIÓN**



**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE  
AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN,  
MÉXICO.**

**SUBDIRECCIÓN GENERAL**

ASUNTO: SUPERVISIÓN DIRECCION OPERACION Y CONSTRUCCION

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Responsable de Supervisión: \_\_\_\_\_

OBSERVACION	RECOMENDACION	ACCION
4	5	6

7

8

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 36 de 87

Instructivo de llenado del Formato de Supervisión	
<b>No.</b>	<b>Objetivo: Registrar los acuerdos tomados en las reuniones relativas al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán</b>
1	FECHA Anotar la fecha en la que se lleva acabo la supervisión
2	HORA Anotar la Hora en que se lleva acabo la supervisión
3	RESPONSABLE DE SUPERVISIÓN Anotar el nombre del responsable de la supervisión
4	OBSERVACIONES Anotar las observaciones derivadas de la supervisión
5	RECOMENDACIÓN Anotar las recomendaciones derivadas de la supervisión
6	ACCIÓN Anotar las acciones a seguir hecha la supervisión
7	NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR Anotar nombre y firma del supervisor responsable de los trabajos de supervisión
8	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA Anotar nombre y firma del responsable del area encargada de llevar acabo la supervisión



Lic. Álvaro Verdín Reyes Asesor Elaboró	Lic. Berenice Castro Fernández Subdirectora General Revisó	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 37 de 87

Manual de Procedimientos		
	<b>Entrega de PBRM</b>	<b>Dirección:</b> Dirección General
<b>No. Revisión:</b> 02		<b>Departamento:</b> Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
<b>Fecha:</b> Noviembre 12, 2021	<b>Tipo:</b> Trimestral	

## OBJETIVO

Integrar los planes de trabajo de las unidades administrativas y operativas de esta Descentralizada Municipal, así como realizar las acciones para la recopilación, integración y análisis, elaborando reportes de seguimiento y evaluación para cumplir con la normatividad vigente establecida.

## ALCANCE

Este procedimiento tiene un alcance general, ya que aplica a todos mandos medios, quienes reportarán de manera periódica el avance de metas, indicadores estratégicos y de gestión que tienen asignados.

## REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Lineamientos que emita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), respecto a la evaluación.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal del año en curso.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios
- Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, vigente.
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 38 de 87

## RESPONSABILIDADES

**Será responsabilidad de los superiores jerárquicos y mandos medios:**

Considerar los objetivos, líneas de acción y metas por alcanzar para la programación anual de cada uno de los programas presupuestarios, según les corresponda, así como aportar la información en los formatos PbRM correspondientes en tiempo y forma.

Los superiores jerárquicos de cada área deberán de verificar la información plasmada en los formatos PbRM que entregan los mandos medios a la UIPPE.

Los enlaces responsables asignados por los superiores jerárquicos y/o mandos medios de cada área del Organismo, deberán entregar los formatos PbRM debidamente firmados y con sello institucional, correspondiente al avance trimestral, con evidencias comprobatorias de los resultados obtenidos.

**Son responsabilidades del o la jefa de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación:**

Integrar, concentrar, analizar y registrar en el sistema de contabilidad gubernamental la información en materia programática.

Solicitar a los superiores jerárquicos y/o mandos medios la información del Programa Anual del Anteproyecto del Presupuesto en materia programática tal como lo requieran los formatos PbRM y establecer el plazo para que la presenten.

Revisar que los resultados, se hayan plasmado de forma correcta en relación a lo que expresa el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal del año en curso.

Integrar el programa anual del anteproyecto de presupuesto en materia programática, y remitir por escrito al director de Administración, Finanzas y Comercial.

El jefe de la UIPPE deberá entregar conforme a los lineamientos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y por escrito al director de Administración Finanzas y Comercial la información generada del sistema de contabilidad gubernamental, para que se integre al informe trimestral que se entrega al OSFEM.

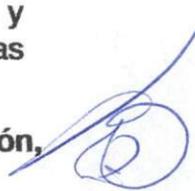
Al ser Enlace el o la jefe de la UIPPE con la DIPPE del Ayuntamiento Municipal de Tultitlán, será responsable de cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión a los asuntos requeridos.

Cumplir con la actualización de las fracciones correspondientes en el portal del IPOMEX.

**Secretaría**

Control de la gestión documental.

Responsable del archivo en trámite.





	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 39 de 87

Verificación y actualización del inventario general del mobiliario y equipo de cómputo de la UIPPE, así como los resguardos de los mismos.

Organización y gestión de agenda (citas, reuniones etc.), estableciendo para ello los contactos y comunicaciones necesarias.

Recepción y procesado de llamadas telefónicas

Apoyar en las labores administrativas que conlleva a la integración del informe trimestral.

Las demás que encomiende su superior jerárquico.

## DEFINICIONES

**Anteproyecto de presupuesto:** Estimación de los gastos a efectuar para el desarrollo de los programas sustantivos y de apoyo de las dependencias del sector público.

**Enlace:** Persona que se encarga de realizar traes administrativas asignadas.

**Formatos PbRM:** Documentos diseñados por la Secretaría para anotar sistemáticamente la información de los programas a cargo de las dependencias generales y auxiliares y su correspondiente cuantificación en términos físicos y presupuestarios, lo que permite integrar el anteproyecto de presupuesto de egresos para el ejercicio correspondiente y la mecánica para su ejercicio, control y evaluación una vez que ha sido autorizado por las instancias correspondientes.

**Indicador:** Dimensión utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en la ejecución de un programa, proyecto o actividad. Pueden definirse en indicadores estratégicos, de proyecto, de gestión y de calidad en el servicio.

**Mandos Medios:** Se entenderá como jefes de área.

**Meta:** Dimensionamiento del objetivo que se pretende alcanzar con los recursos necesarios expresado en términos de cantidad, tiempo y espacio determinados.

**Objetivo:** Expresión cualitativa de un propósito que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio específico a través de determinadas acciones.

**OSFEM:** Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

**PBRM:** Presupuesto basado en resultados municipales.

**Superiores jerárquicos:** Se refiere al director general, subdirector (a) general, titular del Órgano Interno de Control y directores de área.

**UIPPE:** Unidad de Información, planeación, programación y evaluación.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 40 de 87

## INSUMOS

Formatos PbRM programa anual en materia programática  
Avance trimestral de metas  
Avance de indicadores de gestión o estratégicos

## RESULTADOS

Integración del anteproyecto de presupuesto en materia programática.

Módulo 3 Información Programática trimestral

Contiene la estructura técnica del Avance trimestral de metas de actividad por proyecto (PbRM 08c), Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión (PbRM01d) de los programas ejecutados en el ejercicio fiscal 2021 y Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos (PbRM 08b) de los programas ejecutados en el ejercicio fiscal vigente para el tipo de archivos con extensión TXT (Texto).

Después de llevar a cabo el presente procedimiento, se obtendrá el reporte trimestral de PBRM correspondiente, el cual será una herramienta de evaluación que permitirá observar el trabajo de las áreas, y en que estatus están respecto a sus metas y objetivos planteados. De igual manera al enviarlo al OSFEM se cumplirá con lo solicitado por dicho Organismo.

## POLÍTICAS

Una vez que la información en los formatos se haya plasmado y sea correcta, se firmará con tinta azul y se colocará el sello correspondiente sin cubrir la firma.

Los formatos de PBRM 8b y 8c serán entregados con firmas autógrafas en tinta azul y los sellos de cada área.

La información que se plasme en los formatos, deberá contener la evidencia comprobatoria.

La información que se plasme en los formatos, deberá reflejar el avance certero de cada área.

Cada área deberá firmar los formatos 8b y 8c, cuando la UIPPE lo solicite.

El presente procedimiento tiene relación con la actividad que realiza el área de contabilidad, respecto al presupuesto total asignado al proyecto de que se trate.



## DESARROLLO

### Presupuesto anual aprobado.

No.	Unidad Administrativa o Puesto (persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad
1	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	Genera oficio a mandos medios de área para que desarrollen su programa operativo anual del ejercicio fiscal correspondiente.
2	Superiores jerárquicos y mandos medios	Entregan formatos anuales PbRM en la fecha indicada para su revisión.
3	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	Revisa y analiza la información proporcionada por las áreas para modificar o ajustar la información que sea necesaria.
4	Superiores jerárquicos y mandos medios	Realizan las modificaciones pertinentes a los formatos anuales.
5	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE y mandos medios	Se valida la información de los formatos anuales PbRM 01a,01b,01c,01d,01e,02 y se recopila de manera impresa y digital con su respectivo oficio, firmas y sellos institucionales.
6	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	Captura la información contenida en los formatos anuales PbRM al sistema de contabilidad gubernamental, genera archivos TXT e imprime formatos para firma de los mandos medios.
7	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	Se entrega información al director de Admón., Finanzas y Comercial para que sea integrado a la entrega del Presupuesto del ejercicio fiscal correspondiente.
8	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	Se archiva copia de la información en el expediente correspondiente.
9		Fin



### Seguimiento de avance trimestral de metas físicas e indicadores

No.	Unidad Administrativa o Puesto (persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad
1	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	La UIPPE, solicita a los superiores jerárquicos y mandos medios del Organismo a través de un oficio, el reporte trimestral de PBRM de metas e indicadores.
2	Superiores jerárquicos y mandos medios	Los respectivos enlaces responsables de los superiores jerárquicos y mandos medios, elaboran los PbRM Trimestrales, de acuerdo a las actividades y logros obtenidos y remiten a la UIPPE los formatos acompañados de su evidencia comprobatoria para su revisión.
3	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación UIPPE	<p>Revisa la información, en caso de tener alguna modificación le solicita a los enlaces corrijan la información plasmada en los formatos PbRM en relación al avance de metas y/o indicadores establecidas por cada área.</p> <p>Una vez revisada la información se le notifica a las áreas para que pasen por el documento a la UIPPE, y en su caso realicen modificaciones pertinentes.</p> <p>La información será cargada al sistema PROGRES y se procederá a obtener los archivos que se enviarán a OSFEM.</p> <p>Elabora la carpeta correspondiente con los formatos que generó el sistema progress (PbRM 08c y PbRM 08B) y recopila firmas y sellos institucionales de los Superiores jerárquicos y mandos medios</p> <p>Integrará el archivo resultante del sistema de contabilidad gubernamental (progress) a la carpeta del Módulo 3 para que se integre al Disco no.2, y lo entrega a la Dirección de Administración y Finanzas para ser enviado a OSFEM.</p>



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.



Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

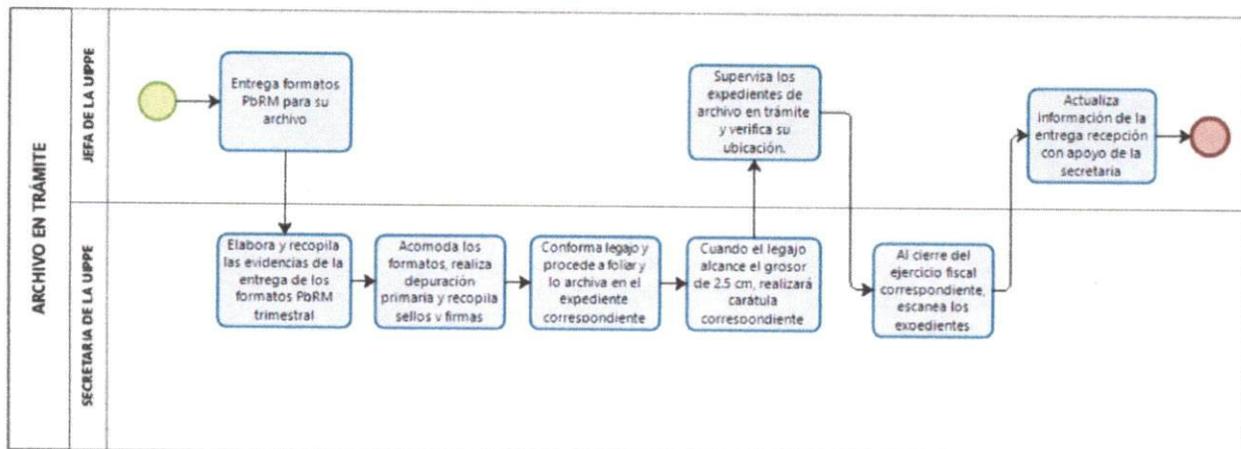
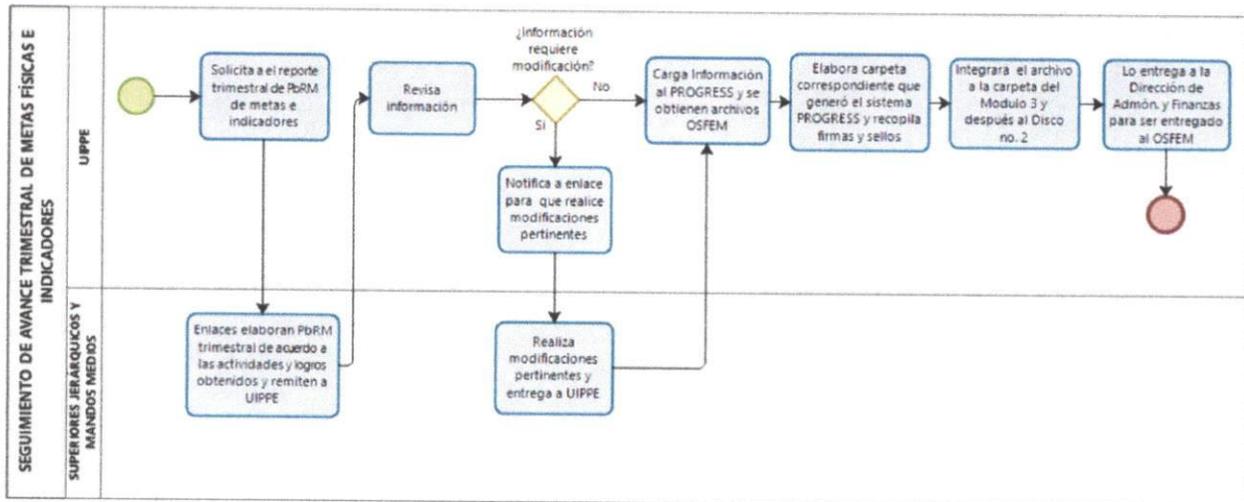
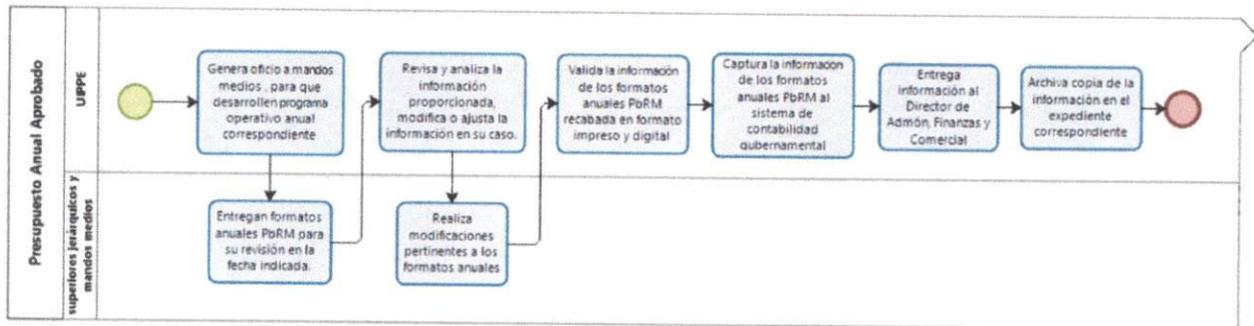
Página: 43 de 87

### Archivo en trámite

No.	Unidad Administrativa o Puesto (persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad
1	Secretaria	Elabora y recopila las evidencias de la entrega de los formatos PBRM trimestrales.
2	Jefe de la UIPPE	Entrega formatos PBRM para su archivo
3	Secretaria	Acomoda los formatos, realiza la depuración primaria, y recopila firmas y sellos que en su momento hayan faltado en algún formato
4	Secretaria	Conformado el legado procede a realizar el foliado y lo archiva en el expediente correspondiente.
5	Secretaria	Cuando el legajo alcanza el 2.5 cm de grosor, realizara la carátula correspondiente.
6	Jefe de la UIPPE	Supervisa los expedientes del archivo en trámite y verifica su ubicación.
7	Secretaria	Al cierre del ejercicio fiscal correspondiente, escanea los expedientes
8	Jefe de la UIPPE	Actualiza la información de la entrega recepción con apoyo de la secretaria.
9		Fin



## DIAGRAMACIÓN





**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 45 de 87

### MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Para el llenado de los formatos deberá consultar la Gaceta de Gobierno de fecha 03 de noviembre 2020, Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio Fiscal para el Ejercicio 2021, páginas 154-156 y 162-167.

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2020/nov031.pdf>

SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS  
MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

Ejercicio Fiscal: <input style="width: 50px;" type="text"/>			
Municipio: <input style="width: 80%;" type="text"/>	No. <input style="width: 60%;" type="text"/>		
PBRM-01a <input style="width: 80%;" type="text"/>	Programa Anual <input style="width: 60%;" type="text"/>		
Dimensión Administrativa del Gasto. <input style="width: 80%;" type="text"/>	(Clave) <input style="width: 60%;" type="text"/>		
Programa presupuestario: <input style="width: 80%;" type="text"/>	(Denominación) <input style="width: 60%;" type="text"/>		
Dependencia General: <input style="width: 80%;" type="text"/>			
Codigo Dependencia Auxiliar	Denominación Dependencia Auxiliar	Proyectos ejecutados	Presupuesto autorizado por Proyecto.
		Clave del Proyecto	Denominación del Proyecto
		Presupuesto total: <input style="width: 50px;" type="text"/>	
REVISÓ TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL	Vc. Bc. TESORERO MUNICIPAL	AUTORIZÓ TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE	
NOMBRE _____ FECHA _____ CARGO _____	NOMBRE _____ FECHA _____ CARGO _____	NOMBRE _____ FECHA _____ CARGO _____	



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 46 de 87

SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

Municipio: <input type="text"/>		Ejercicio Fiscal: <input type="text"/>	
PbRM- 01a <input type="text"/>		(Clave) <input type="text"/>	
Programa Anual Descripción del Programa presupuestario		(Denominación) <input type="text"/>	
Programa presupuestario Dependencia General: <input type="text"/>			
Diagnóstico de Programa presupuestario elaborado usando análisis FODA: <input style="height: 20px;" type="text"/>			
Objetivos, Estrategias y Lineas de Acción del POM atendidas: <input style="height: 20px;" type="text"/>			
Objetivos y metas para el Desarrollo Sostenible (ODS) , atendidas por el Programa presupuestario: <input style="height: 20px;" type="text"/>			
ELABORO		REVISO	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL		AUTORIZO	
TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE			
Nombre	Firma	Cargo	Cargo

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

MUNICIPIO: <input type="text"/>		Ejercicio Fiscal: <input type="text"/>					
PbRM- 01c <input type="text"/>		(Clave) <input type="text"/>					
Programa Anual de Metas de actividad por Proyecto.		(Denominación) <input type="text"/>					
Programa presupuestario: Proyecto: <input type="text"/>		Dep. General: <input type="text"/>					
Dep. Auxiliar: <input type="text"/>		Dep. Auxiliar: <input type="text"/>					
Descripción del Proyecto: <input style="height: 20px;" type="text"/>							
Código	Descripción de las Metas de actividad sustantivas relevantes	Unidad de Medida	Metas de actividad		Variación		
			2018		2019	Variación	
			Programado	Alcanzado			Programado
					Absoluta	%	
<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
Gasto estimado total: <input style="width: 100px;" type="text"/>							
ELABORO		Vo. Bo.		AUTORIZO			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL		TESORERO		TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE			
Nombre	Firma	Cargo	Nombre	Firma	Cargo	Nombre	Firma



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 47 de 87



SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS  
MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL 2019

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

Fecha: \_\_\_\_\_

Municipio:	No.
PBRM-023	Calendarización de Metas de actividad por Proyecto

Programa presupuestario: \_\_\_\_\_ (Clave) \_\_\_\_\_ (Denominación)

Proyecto: \_\_\_\_\_

Dependencia General: \_\_\_\_\_

Dependencia Auxiliar: \_\_\_\_\_

Codigo	Descripción de las Metas de actividad	Unidad de Medida	Cantidad Programada Anual	Calendarización de Metas Físicas															
				Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre									
				Abn.	%	Abn.	%	Abn.	%	Abn.	%								

ELABORÓ

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------

REVISÓ  
TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------

AUTORIZÓ  
TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------



**PBRM-014 FICHA TÉCNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2019**

PILAR/EJE TRANSVERSAL:  
TEMA DE DESARROLLO:  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:  
PROYECTO:  
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:  
DEPENDENCIA GENERAL:  
DEPENDENCIA AUXILIAR:

**ESTRUCTURA DEL INDICADOR**

NOMBRE DEL INDICADOR:  
FÓRMULA DE CÁLCULO:  
INTERPRETACIÓN:  
DIMENSIÓN QUE ATIENDE:  
FACTOR DE COMPARACIÓN:  
DESCRIPCIÓN DEL FACTOR DE COMPARACIÓN:  
LINEA BASE:

FRECUENCIA DE MEDICIÓN:  
TIPO DE INDICADOR:

**CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL**

VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACIÓN	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	META ANUAL
A							
B							
RESULTADO ESPERADO:							

DESCRIPCIÓN DE LA META ANUAL:

MEDIOS DE VERIFICACIÓN:

METAS DE ACTIVIDAD RELACIONADAS Y AVANCE:

Baboro

Valido



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 48 de 87



SISTEMA DE COORDINACIÓN HACIENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS  
MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL 2021

PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS MUNICIPAL

Fecha: \_\_\_\_\_

Municipio:	No.	Programa presupuestario:	(Clave)	(Denominación)
PlM-01a	Matriz de indicadores para Resultados por Programa presupuestario y Dependencia General	Objetivo del programa presupuestario: Dependencia General o Auxiliar Pilar o Eje transversal Tema de Desarrollo:		

	Objetivo o resumen narrativo	Indicadores			Método de verificación	Fuente
		Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
Fin						
Propósito						
Componentes						
Actividades						

ELABORÓ

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------

REVISÓ  
TITULAR DE LA DEPENDENCIA GENERAL

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------

AUTORIZÓ  
TITULAR DE LA UIPPE O SU EQUIVALENTE

Nombre	Firma	Cargo
--------	-------	-------



PLP. Janeth González López Jefa de la UIPPE	PLP. Janeth González López Jefa de la UIPPE	Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
Elaboró	Revisó	Aprobó

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 49 de 87

Manual de Procedimientos		
	<b>Atención de Servicios Informáticos</b>	Dirección: Dirección General Departamento: Sistemas
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

### OBJETIVO

Incorporar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la Generación de soluciones dirigido a las ciudadanas y los ciudadanos de Tultitlán fortaleciendo el Gobierno Electrónico, además, de la asistencia técnica en TIC, que requieran los servidoras y servidores públicos de OPD APAST.

### ALCANCE

Aplica para todos las servidoras y los servidores públicos mediante la mesa de servicio de OPD APAST, además de todos los ciudadanas o ciudadanos que requieran apoyo para realizar sus operaciones por internet con el Organismo en Tultitlán.

### REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
 Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública  
 Ley Federal del Trabajo  
 Ley General de Archivos  
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México  
 Ley de los Trabajadores del Estado de México y Municipios  
 Ley Orgánica Municipal del Estado de México  
 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México  
 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México  
 Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios  
 Ley de archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios  
 Ley General de Responsabilidades Administrativas  
 Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados  
 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios  
 Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal Vigente.



Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios  
Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Tultitlán  
Reglamento Interno de Trabajadores, Vigente.  
Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público  
Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y  
Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. Vigente  
Plan De Desarrollo Municipal De Tultitlán, Vigente.  
Manual Marco Integrado de Control Interno MICI  
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

## RESPONSABILIDADES

El jefe del área de sistemas deberá:

- Elaborar metas trimestrales de los PbRM e Indicadores de acuerdo a la frecuencia y tipo citada en la MIR.
- Elaborar, organizar el expediente de archivo en trámite y en concentración de la Jefatura de Sistemas de acuerdo a la normatividad aplicable.
- Realizar el anteproyecto de egresos para el ejercicio fiscal correspondiente.
- Realizar el informe anual de actividades de la Jefatura de Sistemas.
- Elaborar proyectos tecnológicos para modernizar APAST.
- Apoyar en la simplificación de procedimientos de los servicios electrónicos.
- Promover los documentos emitidos vía electrónica con certeza jurídica.
- Promover cursos de TIC para fortalecer el Gobierno Electrónico.
- Incorporar trámites por internet para fortalecer el Gobierno Electrónico
- Generar procedimientos adecuado para Gobierno Electrónico.
- Promover los convenios con instituciones financieras para recepción de pagos electrónicos.
- Apoyar a las áreas a su plan de digitalización de documentación oficial
- Elaborar un plan anual de capacitación sobre temas de Gobierno Electrónico.
- Promover la capacitación de los servidores públicos en temas de TIC's.
- Planear, supervisar y controlar los diferentes sistemas informáticos con que cuenta el Organismo, asegurándose de su correcto funcionamiento y seguridad.
- Proponer e implementar los sistemas informáticos idóneos y que brinden mayor seguridad para el desarrollo de las funciones del Organismo.
- Controlar y Vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas de cobro en línea que se habiliten por parte de este Organismo.
- Supervisar el adecuado funcionamiento del Sistema Informático Comercial, así como proponer actualizaciones y mejoras, de acuerdo a las necesidades detectadas.
- Implementar mecanismos que garanticen la seguridad de la información del padrón de usuarios del Organismo.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 51 de 87

- Verificar que se cumpla con el marco normativo gubernamental vigente en materia de informática y confidencialidad de la información.
- Dar de alta los correos electrónicos del personal del Organismo que en razón de sus funciones lo requieran.
- Supervisar la Mesa de Servicio.
- Dar accesos a la red inalámbrica.
- Dar apoyo a los ciudadanos de Tultitlán que sean usuarios de APAST para hacer sus operaciones por internet.
- Integrar los informes trimestrales que mandata la ley de Gobierno Digital de los Proyectos de TICs.
- Realizar planes para Mitigar los riesgos en materia protección de datos de las bases de datos o perdidas de información.
- Implementar en Marco Integrado de Control Interno MICI desde el Principio 11 de este marco y de acuerdo al Artículo 22 del Reglamento OyFOPD APAST 24/03/2021 donde me mandata a diseñar los sistemas de información institucional y las actividades de control relacionadas con dicho sistema, (Sistema de Control Interno Institucional) a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

**El personal sindicalizado de soporte técnico 1 deberá:**

- Administrar y organizar y mitigar los riesgos de daños de los equipos de cómputo y periféricos.
- Aplicar los programas de mantenimiento a los equipos de cómputo.
- Operar el software, conexiones, dispositivos, módems, enlaces mediante fibra óptica, líneas digitales, redes de comunicaciones de datos o informáticas, redes privadas virtuales, comunicación vía antenas, telefonía, servidores, servicios, equipamientos, instalaciones, paquetería.
- Soporte técnico a las áreas e instalaciones de la infraestructura tecnológica.
- Elaborar, generar, proporcionar y distribuir credenciales y gafetes para el desempeño e identificación de los servidores públicos adscritos al Organismo.
- Recibir, atender y dar seguimiento a los reportes de las diferentes áreas del Organismo por fallas de hardware, software y comunicación en la red.
- Aplicar de los programas de mantenimiento a los equipos de cómputo, accesorios y a los sistemas de comunicación.
- Atender solicitudes de la mesa de servicio
- Soporte a Conmutador de telefonía IP
- El cuidado del SITE de APAST
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.
- Instalación y mantenimiento de los sistemas de videovigilancia.



**El personal sindicalizado de soporte técnico 2 deberá:**

- Mantenimiento preventivo y reparaciones a Impresoras.
- Dar soporte técnico a servidoras y servidores públicos.
- Formatear equipos de cómputo.
- Respaldo Información solicitada por el usuario.
- Manejo del Proxy
- Manejo del Dominio
- Manejo de las IP.
- Asistencia en el llenado de tinta y toner
- Atender solicitudes de la mesa de servicio
- Soporte a Conmutador de telefonía IP
- El cuidado del SITE de APAST
- Dar mantenimiento al cableado UTP de la red de APAST
- Generar carpetas compartidas para las áreas que lo soliciten.
- Dar de alta de usuarios del BIGANT
- Las demás que le encomienden su superior jerárquico.

**DEFINICIONES**

**Asistencia técnica.** – Es una asesoría que se realiza directamente a las servidoras y servidores públicos.

**Escalar.** – Dirigirse a áreas que dentro de sus atribuciones apoyen a la solución del problema.

**Ethernet.** - es un estándar de redes de área local para computadora

**Hardware.** - Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen una computadora o un sistema informático.

**IP.** - un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en la red

**LAN.** - Local Area Network. Denomina redes con extensión física

**POE.** - Energía sobre Ethernet (PoE) es una tecnología para cable Ethernet LAN

**Proxy.** - es un equipo informático que hace de intermediario entre las conexiones de un cliente y un servidor para internet.

**Site.** - Instalación aislada, restringida, vigilada, con temperatura y humedad controlada para evitar sobrecalentamiento

**Software.** - Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 53 de 87

**Switches.** - dispositivo que se utiliza para conectar equipos en red

**TICs.** - Tecnologías de Información y Comunicación

**Ticket.** - Es número asignado para atender y tener trazabilidad.

**UTP.** - Unshielded Twisted Pair (lo que puede traducirse como "Par trenzado no blindado").

## INSUMOS

Servidores virtuales con licencias de Software para atención a clientes.

Sistemas de comunicaciones (internet, antenas, repetidores, servidores proxy, etc.)

Sistema de gestión de tickets, mediante el cual el área de sistemas recibirá todas las solicitudes de soporte de parte de las diversas áreas, y dará atención a las mismas de acuerdo a la carga de trabajo del área.

El Departamento de Sistemas deberá contar con un stock de refacciones y herramientas para poder llevar a cabo los trabajos pertinentes.

## RESULTADOS

Mantener y mejorar la infraestructura y los dispositivos de las TIC's con las que cuenta el organismo.

El óptimo funcionamiento de los servicios web de cobranza, tramites, reporte de fugas y portal de quejas para la atención a la ciudadanía.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Este procedimiento de Atención en Mesa de Servicio es la continuidad para los siguientes servicios:

- Control de Gestión Institucional
- Entrega de PBRM
- SAIMEX, IPOMEX.
- Atención y respuesta a solicitudes
- Cobranza General
- Ejecución del presupuesto de adquisiciones
- Recepción y salida de materiales
- Certificado de no adeudo
- Altas de usuarios
- Eventos

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

EACB

*[Handwritten signature]*

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 54 de 87

## POLÍTICAS

### Políticas y Normas Generales

1. Toda la información generada en el horario laboral y en la infraestructura tecnológica dentro de nuestras instalaciones es propiedad del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.
2. El uso de los recursos de redes e internet se les dará prioridad a todos trabajadores que así lo requieran para brindar atención a los usuarios del Organismo para sus trámites y pagos correspondientes.
3. Toda solicitud del servicio para las servidoras y servidores públicos serán solicitados exclusivamente al correo support@apast.freshdesk.com.

### Políticas para la adquisición de nuevas tecnologías

1. Todos los procesos institucionales de adquisición de recursos informáticos, deben ser valorados y aprobados previamente por la Jefatura de Sistemas.
2. Para la adquisición de nuevos recursos de hardware, software y otros dispositivos tecnológicos, el criterio de la Jefatura de Sistemas será recomendar aquellos que ofrezcan calidad comprobada y sean referentes en el mercado nacional.
3. Para el trámite de adquisición de nuevos recursos informáticos, la Jefatura de Sistemas asesorará y apoyará a la Jefatura de Recurso Materiales, en la definición de las características tecnológicas y evaluación de ofertas mediante recomendaciones técnicas.

### Políticas sobre reparación de equipos

1. Todos los usuarios deben acatar el procedimiento que el Jefatura de Sistemas implemente para controlar los servicios de reparación y la calidad de los mismos que se podrá solicitar el servicio únicamente mediante la mesa de servicio al correo support@apast.freshdesk.com.
2. La obtención de fondos presupuestarios para la adquisición de repuestos y accesorios será gestionada por el área solicitante, quedando condicionado a la factibilidad técnica determinada por el Departamento de Sistemas y a la suficiencia presupuestaria de cada una de ellas.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 55 de 87

3. La Jefatura de Sistemas tendrá un control de las garantías de los equipos adquiridos para hacer cumplir los compromisos contractuales. Los equipos no cubiertos procederán a ser reparados en el sitio mismo o en el taller o enviados a garantía.

### Políticas para el uso de las redes de datos

1. La Jefatura de Sistemas será la unidad responsable de la administración, uso y asignación de accesos de la red interna de datos.
2. Los usuarios accederán a la red de datos por medio de un código de acceso que les asignará el administrador de la red.
3. El código de acceso a redes que se asignado será único y exclusivo para cada servidor público, el cual será responsable por su uso.
4. Todas las operaciones que se efectúen por medio de las redes internas serán responsabilidad única del usuario al que se le asignó el código relacionado con las mismas.
5. La Jefatura de Sistemas monitoreará periódicamente los accesos a la red interna mediante herramientas de seguridad y administración.
6. No es permitido a ningún funcionario, excepto los técnicos de redes, manipular los componentes activos de la red (suiches, Reuters, dispositivos inalámbricos, cableado, etc.).
7. No se permitirá la instalación de puntos de acceso de redes inalámbricas con conexión a la red del APAST sin la debida información y autorización la Jefatura de Sistemas. En caso de detección de un punto de acceso no autorizado se procederá a su inmediata desconexión de la red Institucional.
8. No está permitida la conexión de equipos con nombres o direcciones no registrados.
9. No se permite el empleo de mecanismos para la manipulación de direcciones de red o cualquier otro uso que pueda afectar a la topología o a la estructura lógica de la red.
10. La Jefatura de Sistemas solamente prestará apoyo a los equipos conectados a la red institucional; a estos efectos, se consideran conectados a la red del APAST, los equipos que accedan a la misma de forma remota a través de los medios proporcionados por la Jefatura de Sistemas.
11. Los equipos electrónicos de gestión e infraestructura de la red del APAST serán instalados, configurados y mantenidos exclusivamente por la Jefatura de Sistemas.
12. Ningún usuario está autorizado a utilizar analizadores del tráfico que circula por la red del APAST. Igualmente está prohibido utilizar herramientas de rastreo de puertos o que permitan detectar vulnerabilidades. El uso de estas herramientas sólo está permitido a los administradores de la red y bajo situaciones especiales (incidentes de seguridad, denuncias de usuarios, etc.) que lo justifiquen.
13. La Jefatura de Sistemas pondrá en funcionamiento herramientas de control que posibiliten detectar, analizar y bloquear accesos no permitidos, (aquellos que no guarden relación con aspectos de trabajo) que pongan en riesgo la seguridad de los recursos informáticos y atenten contra su desempeño



	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 56 de 87

### Políticas relativas al servicio de internet y correo electrónico

1. Los servicios de internet y correo electrónico serán administrados por la Jefatura de Sistemas.
2. Para la comunicación oficial del APAST debe utilizarse la cuenta de correo institucional, en la medida de las posibilidades.
3. El acceso a los servicios de internet y correo electrónico estarán disponibles para todos los Directores, Gerentes, Jefes de Departamento, así como a usuarios que operen servicios esenciales para la atención a los usuarios de APAST.
4. El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio oficial de información.
5. El uso de los servicios de internet y correo electrónico deberá ser exclusivamente para asuntos laborales y/o a la atención a usuarios de APAST, además de apoyar y mejorar la calidad de las funciones administrativas y técnicas.
6. La Jefatura de Sistemas asignará las cuentas de correo de acuerdo a las necesidades del organismo.
7. El correo institucional es personal y/o de uso exclusivo de la persona designada a la atención del mismo en el área correspondiente, está prohibido facilitar u ofrecer las cuentas, contraseñas o configuraciones del correo a terceras personas ajenas a APAST.
8. Está prohibido abrir correos no deseados, que se desconozcan y se pide periódicamente vaciar la bandeja de correos no deseados.
9. Se prohíbe a los servidores públicos a formar parte de cadenas de mensajes o SPAM, ya que esto contribuye a la saturación de las redes de telecomunicación y facilita la divulgación de su cuenta de correo y la proliferación de virus en la red.
10. Se pide cambiar la contraseña de su correo electrónico cada 2 meses y que contenga al menos 8 caracteres con mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
11. El funcionario que tenga acceso a servicios de correo electrónico debe evitar divulgar su cuenta a personas o entes desconocidos.
12. Está prohibido borrar la información de su correo institucional por que representa evidencia administrativa.
13. Los mensajes de correo electrónico deben ser considerados como documentos formales y deben respetar todos los lineamientos referentes al uso inapropiado del lenguaje.
14. El correo electrónico es un canal de comunicación oficial por tal motivo se debe descartar mandar cantidades grandes de información.
15. La Gerencia de Administración y Recurso Humanos deberá notificar la Jefatura de Sistemas cuando se deba crear, cerrar o inhabilitar correos por movimientos de personal.
16. El usuario debe atender a los avisos de actualización automática del programa de detección de virus e informar la Jefatura de Sistemas, cuando la actualización no se realice satisfactoriamente.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 57 de 87

17. Los valores de seguridad, de aceptación de cookies y los certificados de los navegadores o browser no deberán ser cambiados, excepto por indicaciones del Jefatura de sistemas.

18. Para el envío de mensajes por correo electrónico se aplicarán las siguientes reglas:

- a) Se utilizará siempre el campo de Asunto, a fin de resumir el tema del mensaje.
- b) No se enviarán mensajes a personas desconocidas, a menos que se trate de un asunto oficial que las involucre.

19. Esta prohibido mandar correos masivos desde las cuentas de correos de los servidores públicos.

#### Políticas para el desecho de equipos electrónicos

1. Los equipos electrónicos a ser desechados, será revisados por el equipo de soporte del Jefatura de Sistemas, en caso de ratificar la baja, se entrega un dictamen de baja al usuario, mismo que deberá remitir a la Jefatura de Patrimonio como evidencia de su daño u obsolescencia para que proceda con el respetivo desecho.

2. El equipo dado de baja permanecerá bajo resguardo del usuario hasta que se entregue de manera formal a la Jefatura de Patrimonio para su baja definitiva.

#### Políticas para la instalación de Software

1. El Jefatura de Sistemas es la responsable de la instalación de los programas de software en cada una de las computadoras del APAST.

2. Queda completamente prohibido que los usuarios realicen instalaciones de cualquier tipo de software en sus computadoras. De requerir un software específico debe solicitarse la Jefatura de Sistemas para que se valore la necesidad de su instalación.

3. En las computadoras para atención al público solo podrán tener el Sistema de Gestión de Servicios APAST.

4. Queda prohibida la instalación de licencias adquiridas por APAST en equipos que no sean de su propiedad.

5. El personal de la Jefatura de Sistemas deberá una vez al año verificar que no exista programas ajenos a la operación.

6. Para la administración y el manejo seguro de la información que se almacena en los computadores del APAST y para evitar su utilización por personas no autorizadas, se solicita bloquear su equipo si por algún motivo abandona su área de trabajo dentro de horarios laborales.

7. Conforme se den mantenimientos preventivos, se instalan programas de acuerdo al perfil de usuario.

8. El software que debe residir en el disco duro de cada computadora y ser utilizado por los usuarios, es aquél que se haya instalado por la Jefatura de Sistemas. En consecuencia, por ningún motivo los usuarios del APAST, podrán instalar en los discos

 <p><b>Apast</b> Tultitlán México</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p><b>Tultitlán</b> 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 58 de 87</p>

duros de las computadoras, ni utilizar por medio de Discos Compactos, llaves USB u otro medio, software no autorizado.

9. En caso de que los usuarios requieran instalar, ejecutar, o copiar de Internet programas (software) diferentes al instalado en sus equipos, deberán solicitarlo previamente a la Jefatura de Sistemas para su ejecución. Lo anterior, con el fin de evitar riesgos legales o de funcionamiento del equipo

### **Políticas generales de seguridad de acceso**

1. La Jefatura de Sistemas es la responsable de la seguridad de acceso a los sistemas operativos, sistemas de información, bases de datos, y redes que operen en los equipos de cómputo del APAST.
2. La Jefatura de Sistemas establecerá los mecanismos adecuados para el control, verificación y monitoreo de cambios en passwords, número de sesiones activas, seguridad lógica, física de todas las actividades relacionadas con el uso de tecnologías de información.
3. Para evitar situaciones de peligro para APAST, se desactivarán o bloquearán las cuentas de usuario a aquellas personas que estén en vacaciones, con permisos o incapacidades mayores a un mes, por lo cual, la unidad administrativa a la que está adscrito debe informar la jefatura de Sistemas respectiva.
4. En caso de separación de cargo de un servidor público, el permiso de acceso deberá desactivarse o bloquearse previamente a la notificación de su inmediato superior jerárquico. Gerencia de Administración y Recursos Humanos; deberá notificar al Departamento de Sistemas cuando se deba crear, cerrar o limitar los accesos a un funcionario.
5. El Departamento de Sistemas administrará los sistemas operativos, sistemas de información, bases de datos o redes, y asignará la clave de acceso a los usuarios.
6. Las Jefaturas que estén a cargo de la dependencia es responsable de notificar por escrito o mediante un correo; a la Jefatura de Sistemas sobre el ingreso, salida o traslado de un usuario a su cargo. Esto con el fin de que se creen, inhabiliten, modifiquen o eliminen los privilegios de acceso a las diferentes plataformas, dominios y dispositivos correspondientes.
7. El encargado de seguridad informática no cambiará ninguna clave de acceso, si no es por solicitud expresa de su dueño. En caso de ser necesario y a solicitud de la jefatura se restringirán los accesos de un usuario específico.
8. Salvaguardar la confidencialidad de la clave de acceso (password) de su equipo de cómputo y/o los sistemas computacionales, y abstenerse de facilitarla a terceros por cualquier motivo. Cada usuario será responsable de la sección que se reporten ejecutadas con clave de acceso. Cada acceso asignado es personal y único, sin importar su un servidor público sustituye a otro en el mismo puesto o actividad.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 59 de 87

9. Cada usuario generará sus propias claves de acceso luego de la entrega de las mismas por el personal del Departamento de Sistemas; se pide cambiarlo cada mes ya que los usuarios creados son de alta seguridad por tratarse de recursos público.

10. El servidor público no debe dejar las claves de acceso escritas en medios físicos o lugares donde puedan ser obtenidas por terceros (Ej.: monitor, carpetas, escritorio).

11. Cuando el usuario olvide u extravié su clave de acceso, deberá acudir a la Jefatura de Sistemas e identificarse como propietario de la cuenta para que se le proporcione una nueva, o la utilización de cualquier otro medio de verificación que el Jefatura de Sistemas defina para la restauración de contraseñas.

12. En caso de sospecha o certeza de alguna anomalía en el uso de los recursos informáticos asignados a algún servidor público, deberá dar parte al OIC antes de solicitar al Departamento de Sistemas el resguardo y/o cambio de accesos a su perfil.

13. En caso de estimarse necesario el resguardo y/o respaldo de la información o recursos informáticos (correo electrónico institucional, acceso a algún sistema informático) de algún servidor público, deberá realizarse previa solicitud del titular del OIC.

14. La clave de acceso nunca debe ser compartida o revelada; hacer esto responsabiliza al usuario que preste su clave de acceso todas las acciones que se realicen con la misma.

15. La Jefatura de Sistemas implementará estrategias para que se generen claves de acceso con niveles adecuados de seguridad.

16. Los usuarios deberán aplicar medidas preventivas cuando se ausentan de las labores, antes de retirarse del lugar de trabajo donde se ubique el equipo de cómputo, el usuario deberá tomar las siguientes precauciones mínimas:

- a) Concluir las sesiones activas de cualquier sistema informático al finalizar las tareas;
- b) Proteger el equipo contra usos no autorizados mediante un mecanismo de bloqueo de seguridad;
- c) Cerrar la conexión con los servidores.

17. Bajo ninguna circunstancia deberá compartirse la cuenta de usuario de Dominio o de Computadora asignada por APAST, ni la clave de acceso a dicha cuenta. Estas deberán manejarse en resguardo conforme lo establezca la normativa interna del APAST y el usuario a quien se le asigne será el único responsable del uso que les dé.

18. Está prohibido el almacenamiento, la transmisión, transferencia y, difusión de datos personales que no competan a cada área.

### **Políticas de seguridad de acceso a sistemas de información**

1. La activación y desactivación de usuarios de los sistemas de información estará a cargo del personal técnico del Jefatura de Sistemas.

2. El administrador del sistema de información asignará la clave de acceso al usuario.

3. Para otorgarle acceso a las diferentes aplicaciones del sistema, de acuerdo con las funciones que debe desempeñar el usuario, la jefatura correspondiente deberá hacerla solicitud formal al Departamento de Sistemas.

B

B

JMCB

/



4. En toda transacción que se realice en el sistema se deberá grabar el nombre del usuario, la fecha y la hora en que se realizó

### Políticas sobre “Responsabilidad de funcionarios por uso de los equipos”

1. Los funcionarios del APAST usarán el equipo de cómputo en labores exclusivamente de trabajo y serán responsables por el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.
2. Los usuarios deberán abstenerse de utilizar los recursos informáticos de la institución para realizar actividades personales o con fines lucrativos. Los recursos asignados deberán ser utilizados únicamente para cumplir los objetivos organizacionales.
3. El usuario del equipo mantendrá el equipo en un estado razonable de limpieza, para lo cual gestionará con su superior jerárquico, los aditamentos necesarios (líquidos, franela, etc.) para la limpieza y sanitización.
4. No deberá consumir ni preparar alimentos en la mesa destinada para la computadora, para evitar derrame de los mismos sobre los equipos, que puedan ocasionar trastornos en su operación.
5. El costo por la reparación o sustitución de los equipos de cómputo a raíz de los desperfectos causados por situaciones de descuido en su uso, lo asumirá el usuario responsable, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias que correspondan, para lo cual se seguirá el respectivo procedimiento administrativo.
6. El usuario del equipo es responsable de acatar las disposiciones del comité, en cuanto a los programas que puede tener su equipo su responsable directo si es detectado en su equipo, un software no autorizado, ilegal o “pirata”, por lo cual debe responder ante las autoridades de APAST o quien corresponda.
7. Es prohibido a todos los funcionarios de cualquier nivel, utilizar el equipo de la oficina para bajar de internet: juegos, música, videos, fotos, “screensavers” y todo archivo que provenga de fuentes no confiables; así como todo tipo de material pornográfico, o que, por su contenido, atente contra el trabajo o el honor de las personas.
8. Ningún usuario está autorizado para almacenar, compartir ni interactuar con material pornográfico, u ofensivo en ningún medio de almacenamiento de las computadoras, dispositivos periféricos u otro dispositivo de almacenamiento.
9. Los funcionarios deben velar porque su equipo tenga protección contra fallas de energía eléctrica o reducciones de voltaje.
10. Los usuarios deben utilizar el antivirus instalado y actualizado para revisar todo medio antes de ingresarlo al equipo, con el propósito de evitar que éste sea contagiado al igual que la red institucional. Si no tienen instalado los antivirus tienen la responsabilidad de notificar a la Jefatura de Sistemas.
11. Los usuarios de equipos deben procurarse los conocimientos imprescindibles para el manejo de sus programas, así como realizar copias de seguridad de los datos que considere relevantes, lo cual puede resultar verdaderamente importante cuando los discos duros colapsen por cualquier razón.



12. Todo usuario es responsable de mantener respaldos de la información de acuerdo a sus necesidades. En caso de las aplicaciones en servidor son responsabilidad de la jefatura de Sistemas

13. Por razones de seguridad se prohíbe el uso de mensajería como chats de portales desconocidos, sólo se usará el programa BIGANT, instalado y administrado por el Departamento de Sistemas.

14. Está prohibido conectarse a Internet utilizando equipos diferentes a los que oficialmente se encuentren en servicio.

15. Las computadoras son propiedad de la institución y son asignadas a los funcionarios para que desarrollen sus funciones en la institución, por tanto, para efectos del organismo, toda la información contenida en las mismas es de carácter público. En caso de requerirse por cualquier motivo acceder al equipo de un funcionario, éste no podrá negarse, ya que toda la información almacenada en los equipos es propiedad de APAST; por tanto, la información almacenada en las computadoras nunca puede ser de carácter privado.

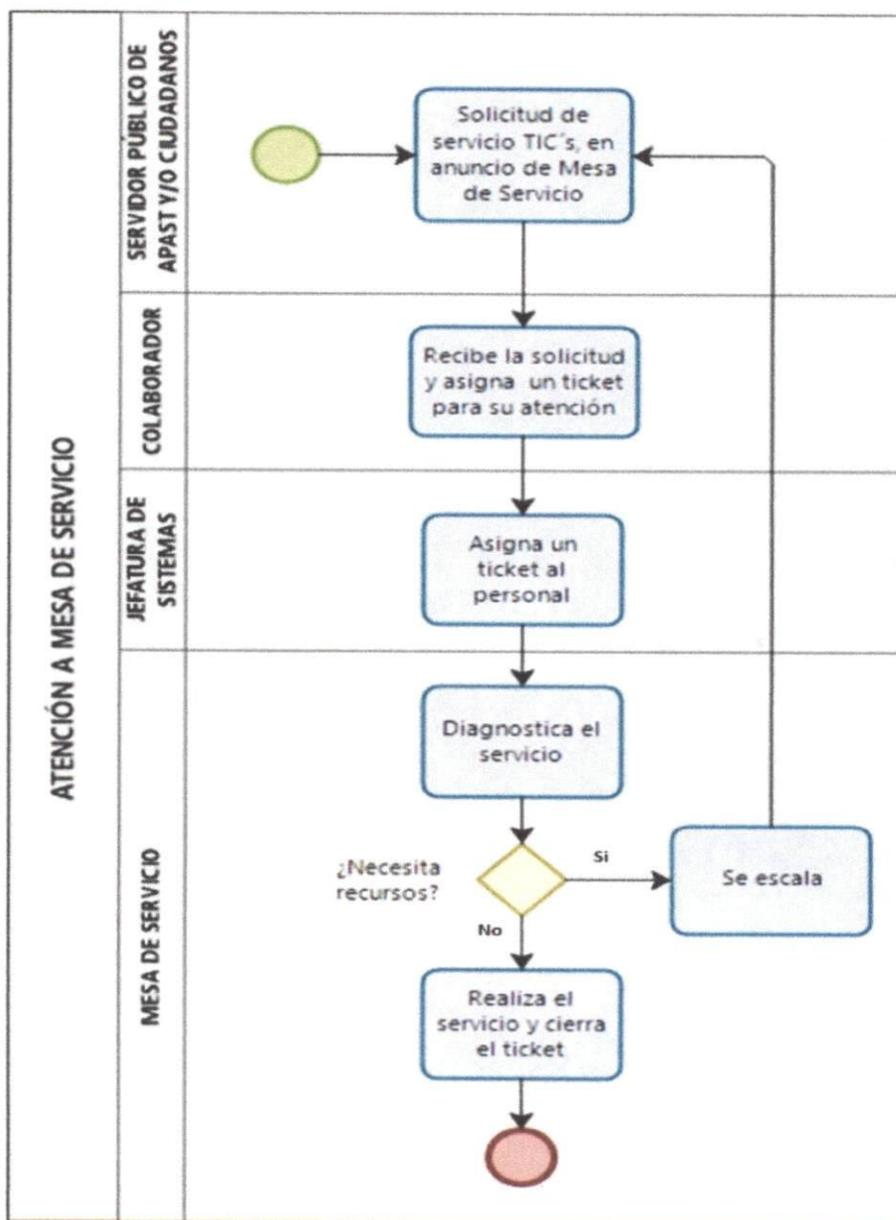
## DESARROLLO

No	Actores que intervienen en el procedimiento	Actividades
1	Servidor Público de APAST y/o Ciudadanos	Solicita el servicio escribiendo un correo a: support@apast.freshdesk.com.
2	Mesa de Servicios	Recibe la solicitud y asigna un ticket para su atención.
3	Jefatura de Sistemas	Asignar al personal a un ticket
4	Colaborador de Sistemas	Se hace responsable del ticket.
5	Colaborador de Sistemas	Diagnostica el Servicio
6	Colaborador de Sistemas	Si no es posible por falta de recursos los Escala a otra Área que apoye a la solución como finanzas y compras.
7	Servidor Público de APAST y/o Ciudadanos	Las servidoras y servidores públicos realizan el trámite que corresponda desde una requisición y/o refacción y/o servicio o la tramitación de un servicio a otro departamento. A los ciudadanos se les pide proporcionen los documentos para soportar su petición conforme a las cédulas de trámites.



No	Actores que intervienen en el procedimiento	Actividades
8	Colaborador de Sistemas	Cierra el ticket en la mesa de servicio
9	Mesa de Servicio	Aparece como ticket atendido.

**DIAGRAMACIÓN**



*Handwritten notes and signatures:*

- Top right: A large blue scribble.
- Middle right: A blue letter "B".
- Below "B": The initials "J.M. EB".
- Bottom right: A blue signature.

 <p><b>Apast</b> Tulitlán</p>	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tulitlán, México.</b></p>	 <p align="center"><b>Tulitlán</b> 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 63 de 87</p>

## MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbRM) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

## FORMATOS E INSTRUCTIVOS

### Formato del correo Electrónico

4

1

2

3

Banco

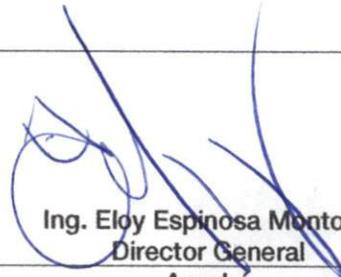
 <p>Apast Tultitlán 2019-2021</p>	<p>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</p>	 <p>Tultitlán 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 64 de 87</p>

Instructivo para cualquier correo electrónico institucional o personal:

- 1.- Colocar el correo en para: [support@apast.freshdesk.com](mailto:support@apast.freshdesk.com)
- 2.- En el asunto colocar que necesita muy general y en qué área administrativa.
- 3.- Colocar en el cuerpo de correo electrónico lo que necesita y en que unidad administrativa está ubicada.
- 4.-Enviar

*M*



 <p>José Manuel Cortés Bedoy Jefe de Sistemas Elaboró</p>	 <p>PLP. Janeth González López Jefa de la UIPPE Reviso</p>	 <p>Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobo</p>
--	---	--

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 65 de 87

Manual de Procedimientos		
	<b>SAIMEX, IPOMEX</b>	Dirección: Dirección General
		Departamento: Unidad de Transparencia
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

## OBJETIVO

Atender los requerimientos, así como proveer lo necesario para garantizar a toda persona el derecho de acceso a la información pública, a través de procedimientos sencillos, expeditos, oportunos, gratuitos y dar cumplimiento al Artículo 92 así como al Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, en coordinación con los Servidores Públicos Habilitados.

## ALCANCE

El procedimiento es aplicable a todas las unidades administrativas del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México, a través de sus titulares y los Servidores Públicos Habilitados que fungen como enlace con la Unidad de Transparencia así mismo.

## REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
- Ley Federal del Trabajo de Los Servidores Públicos
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Archivos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 66 de 87

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.

Ley de Responsabilidades administrativas del Estado de México y Municipios.

Ley de Fiscalización Superior del Estado de México

Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios

Ley del trabajo de los servidores públicos del Estado de México y Municipios

Ley de archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios

Ley de Documentos Administrativos e Históricos del Estado de México

Bando municipal

Reglamento interno de organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México. (Vigente)

Manual de planeación para el presupuesto del ejercicio fiscal (vigente)

Manual Marco Integrado de Control Interno MICI

Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

## RESPONSABILIDADES

**Verificar la plataforma SAIMEX, IPOMEX**

**Recibir y dar trámite al folio de las solicitudes de acceso a la información.**

**Orientar en su caso a los ciudadanos en la elaboración de solicitudes de acceso a la información.**

**Gestionar los trámites internos necesarios para el debido cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable.**

**Prevención sobre los requerimientos de los solicitantes para no caer en incumplimiento.**






	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 67 de 87

Recabar, difundir y actualizar la información relativa a las obligaciones de transparencias comunes y específicas a la que se refiere la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Propiciar que las áreas actualicen la información periódicamente conforme a la normatividad aplicable.

Al ser Enlace el Titular de la Unidad de Transparencia con el Ayuntamiento Municipal de Tultitlán, será responsable de cumplir y dar seguimiento hasta su conclusión.

Elaborar Archivo en concentración y en trámite conforme a la normatividad legal aplicable.

Informar al Comité de Transparencia del Estado que guarda la actualización del IPOMEX

Informar a los Servidores Públicos Habilitados las posibles sanciones de apremio por incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y en las demás disposiciones.

Coadyuvar con la UIPPE para la elaboración Indicador anual de Transparencia en el ámbito Municipal, que se entrega en el disco 6 OSFEM.

Elaborar Metas e Indicadores de los PbRM de acuerdo a la frecuencia y tipo citado en la Mir de la Unidad de Transparencia y entregar a la UIPPE adjuntando evidencia comprobable

Clasificación de información mediante el Comité de Transparencia

Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

## DEFINICIONES

Para efectos de este manual se entenderá como:

**CONSTITUCIÓN FEDERAL:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**CONSTITUCIÓN LOCAL:** Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

**COMITÉ DE TRANSPARENCIA:** Cuerpo colegiado que se integra para resolver sobre la información que deberá clasificarse, así como para atender y resolver los requerimientos de la Unidad de Transparencia y del Infoem.

**DATOS PERSONALES:** La información concerniente a una persona, identificada o identificable según lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 68 de 87

**DÍAS:** Todos los días del año a excepción de los sábados, los domingos e inhábiles en términos de lo previsto en el calendario oficial que para tal efecto apruebe el Pleno del Instituto.

**INFORMACIÓN CLASIFICADA:** Aquella considerada por la presente Ley como reservada o confidencial.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Se considera como información confidencial los secretos bancario, fiduciario, industrial, comercial, fiscal, bursátil y postal, cuya titularidad corresponda a particulares, sujetos de derecho internacional o a sujetos obligados cuando no involucren el ejercicio de recursos públicos.

**INFORMACIÓN DE INTERÉS PÚBLICO:** Se refiere a la información que resulta relevante o beneficiosa para la sociedad y no simplemente de interés individual, cuya divulgación resulta útil para que el público comprenda las actividades que llevan a cabo los sujetos obligados.

**INFORMACIÓN PRIVADA:** La contenida en documentos públicos o privados que refiera a la vida privada y/o los datos personales, que no son de acceso público.

**INFORMACIÓN RESERVADA:** La clasificada con este carácter de manera temporal por las disposiciones de esta Ley, cuya divulgación puede causar daño en términos de lo establecido por esta Ley.

**LEY GENERAL:** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;

**LTAIPEMYM:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

**LTAIPEMYM:** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

**OPD APAST:** Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlan, México.

**PBRM:** Programa Basado en Resultados Municipales.

**PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Derecho humano que tutela la privacidad de datos personales en poder de los sujetos obligados y sujetos particulares.

**SAIMEX:** Sistema de Acceso a la Información Mexiquense.

**SPH:** Servidor Público Habilitado por cada unidad administrativa para atender los requerimientos de acceso a la información y las obligaciones de transparencia.

**SUJETOS OBLIGADOS:** Cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos,

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 69 de 87</p>

fideicomisos y fondos públicos estatales y municipales, así como del gobierno y de la administración pública municipal y sus organismos descentralizados, asimismo de cualquier persona física, jurídico colectiva o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito estatal y municipal, que deba cumplir con las obligaciones previstas en la presente Ley.

**UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA:** La establecida por los sujetos obligados para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de información pública en sus respectivos portales de transparencia; tramitar las solicitudes de acceso a la información pública.

**UTA:** Unidad de Transparencia.

## INSUMOS

Usuario y contraseña para acceder al Sistema SAIMEX  
 Usuario y contraseña para acceder al Sistema IPOMEX  
 Equipo de cómputo con acceso a internet  
 Oficina de atención con accesibilidad para todo tipo de usuarios.

## RESULTADOS

Garantizar a la ciudadanía la satisfacción del acceso a la información a través de la transparencia proactiva y la rendición de cuentas donde la información sea accesible, confiable, veraz y oportuna.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Control de gestión Institucional
- Asistencia Jurídica
- Entrega de PbRM
- IPOMEX, SAIMEX
- Gestión de Control (DAFyC)
- Gestión de Recursos
- Registro de Pólizas Contables
- Alta de proveedor
- Inventario
- Administración y Recursos Humanos
- Patrimonio
- Transferencia de documentos para su resguardo
- Campañas de difusión
- Certificado de no adeudo
- Control de Gestión (OIC)

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 70 de 87

- Gestión de Control (DOC)
- Platicas y/o Talleres a Instituciones Educativas y Comunidades

## POLÍTICAS

Las políticas por las que se regirá este procedimiento están enmarcadas en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; la Ley de Transparencia y acceso a la información pública del Estado de México y municipios; así como los reglamentos y lineamientos en la materia que sean de observancia obligatoria.

Las solicitudes de Información recibidas serán atendidas en el plazo que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

El solicitante podrá inconformarse de la respuesta recibida a más tardar dentro de los 15 días hábiles a partir de que reciba la respuesta de información solicitada.

La información solicitada deberá ser de carácter público y de manera clara y precisa.

La información que se entregará al solicitante será la que se obre en los Archivos de cada una de las Áreas Administrativas.

Los Servidores Públicos Habilitados que fungen como enlace con la Unidad de Transparencia están obligados a efectuar la búsqueda, localización y entrega de la información solicitada y mantener actualizada la información dentro del sistema IPOMEX

## DESARROLLO

No.	Unidad Administrativa o Puesto (la persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad
1	Unidad de Transparencia	Realizar mediante oficio el requerimiento único de búsqueda, incorporación y validación de la información pública que se subirá al sistema por cada unidad administrativa que le compete a través del Servidor Público Habilitado.
2	Servidor Público Habilitado (SPH)	Localizar la IPO al interior de cada unidad administrativa del OPD. APAST, analizar y verificar que la IPO no contenga datos personales y no se encuentre en los supuestos de información clasificada.



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 71 de 87

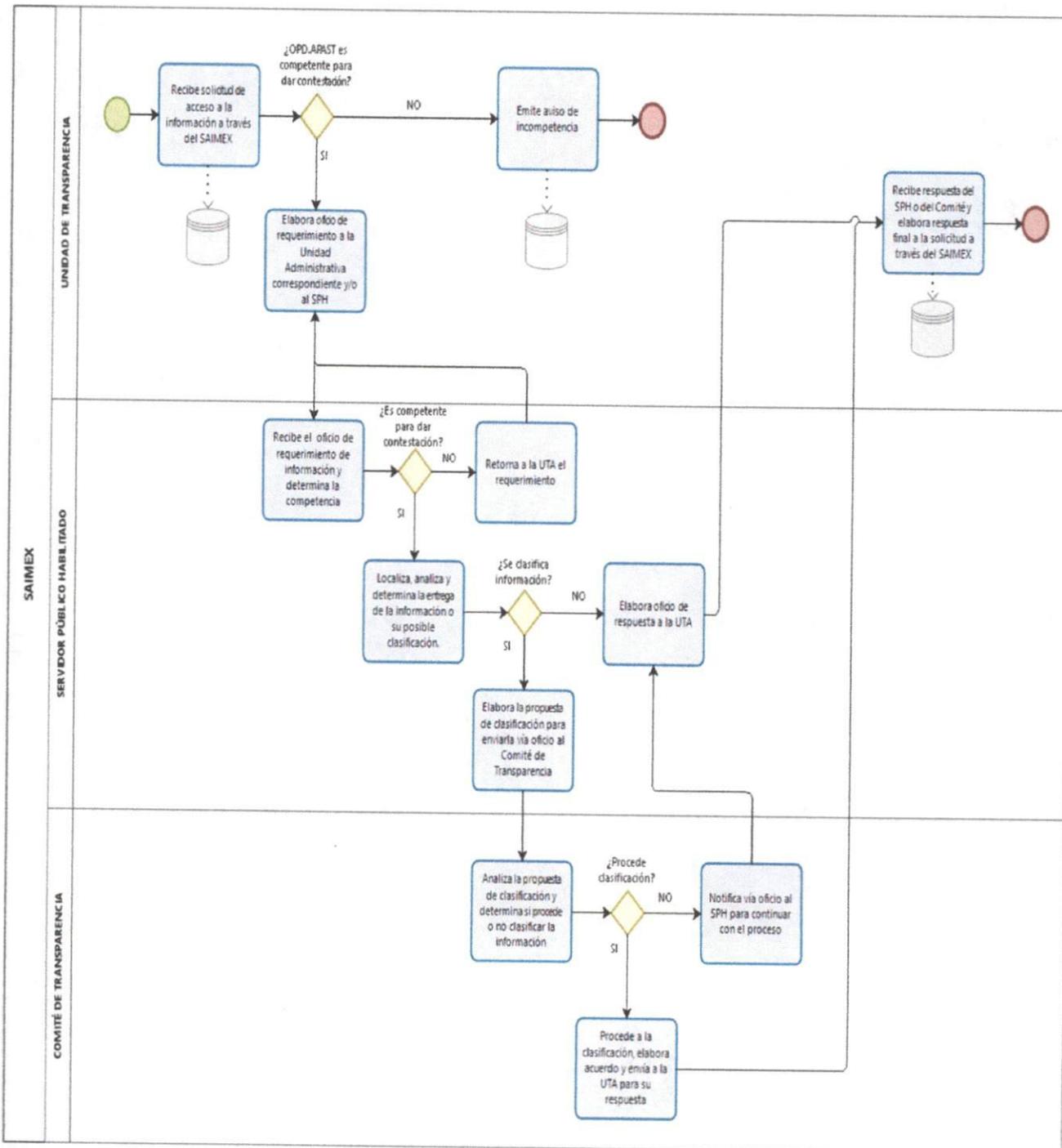
No.	Unidad Administrativa o Puesto (la persona que realiza la acción)	Descripción detallada de la actividad
3	Servidor Público Habilitado (SPH)	Procesar y sistematizar la información para crear un archivo electrónico en Excel que sirva de soporte y respaldo de la IPO, preparar los archivos formato PDF que se deben adjuntar; así mismo incorporar al sistema IPOMEX, dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su generación u obtención, complementando todos los campos y adjuntar archivos en PDF, de conformidad con los lineamientos del IPO.
4	Servidor Público Habilitado (SPH)	Enviar oficio validando la información que haya registrado en el IPOMEX, o en su caso informar que no hay nueva información que incorporar al sistema.
5	Unidad de Transparencia	Revisar que los registros en el IPOMEX estén debidamente integrados y cumplan con los criterios legales para su aplicación de conformidad con la Ley y los Lineamientos de IPO.
6	Unidad de Transparencia	En caso de encontrar errores o deficiencias en los registros hacer las observaciones correspondientes al SPH para la corrección, complementación o eliminación del registro.
7	Servidor Público Habilitado (SPH)	Corregir, complementar los registros e informar a la unidad de información de las medidas tomadas. (Pasa al punto 5)
8	Unidad de Transparencia	En caso de que los registros estén debidamente integrados en el IPOMEX, aprobar y activar dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir del día en que se ponen a consideración de la Unidad de Transparencia.
9	Unidad de Transparencia	Informar trimestralmente al Comité de Transparencia del Estado que guarda la actualización de la IPO.
10	Comité de Transparencia	Supervisar que la IPO que se publique en el IPOMEX se encuentre debidamente integrada, sistematizada y actualizada, en los términos de la Ley de Transparencia y los Lineamientos de IPO.
11	Comité de Transparencia	Si se encuentra errores o inconsistencias en la integración de la IPO realizar las observaciones a la Unidad de Transparencia (pasa a punto 6) en caso de no encontrar errores o inconsistencia se concluye el procedimiento y pasa al punto 12
12	Unidad de transparencia	Se valida la información en la plataforma IPOMEX
13	Unidad de transparencia	Fin del procedimiento

B  
B  
[Signature]  
[Signature]



SAIMEX

DIAGRAMACIÓN



*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin of the page.]*



# Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

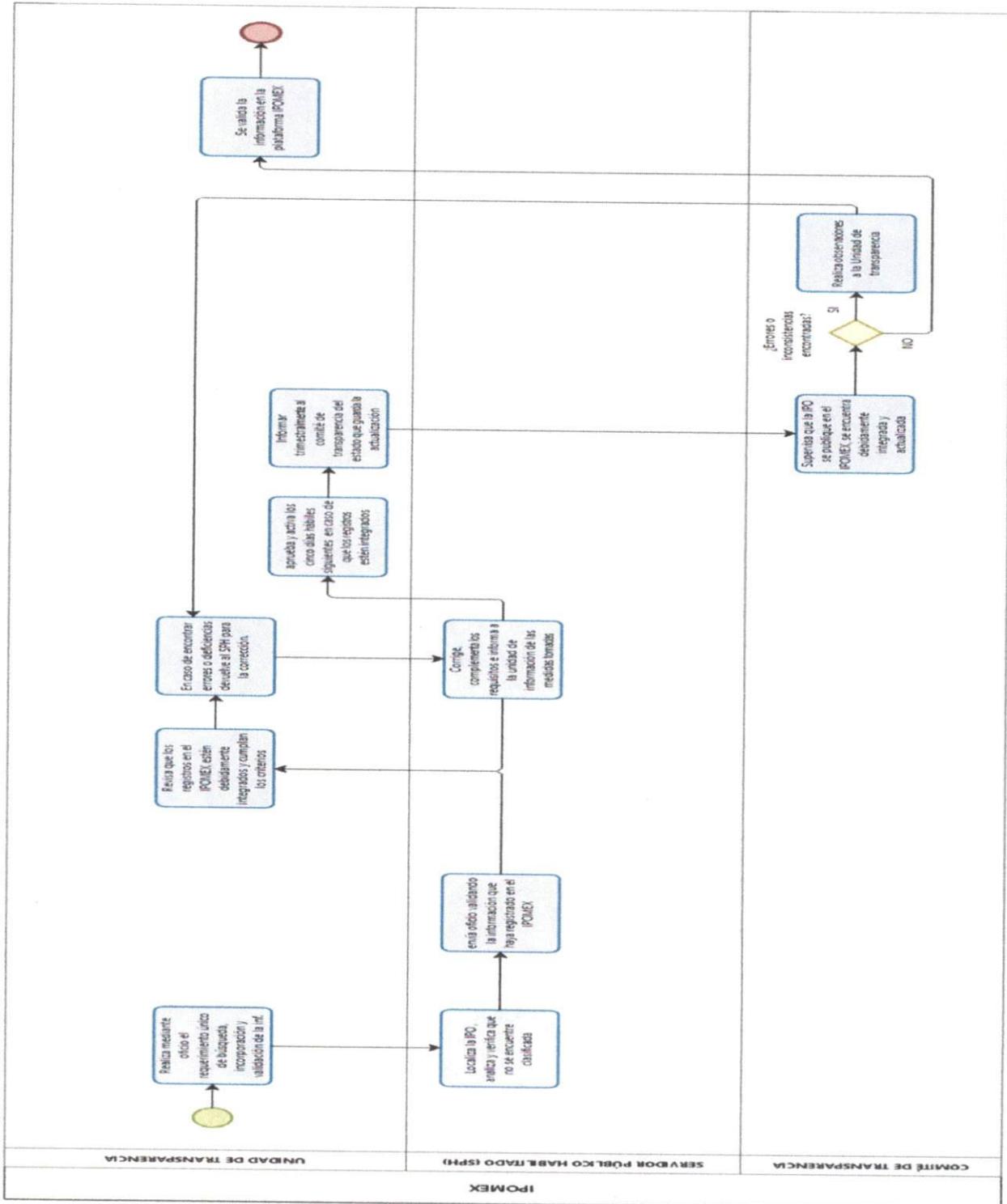


Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 73 de 87

### IPOMEX



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.



Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 74 de 87

### MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

### FORMATOS E INSTRUCTIVOS



#### FORMATO DE SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA

<b>RECEPCION</b>			
Lugar: _____		Fecha: dd/mm/aaaa: _____	Hora: (hh:mm): _____
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>			
<b>PERSONA FISICA</b>			
NOMBRE: _____			
APELLIDO PATERNO _____		APELLIDO MATERNO _____	
		NOMBRE (S) _____	
<small>Información utilizada únicamente para fines estadísticos</small>			
RPG: _____		CURP: _____	
FECHA DE NACIMIENTO(dd/mm/aaaa): _____		SEXO: FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/>	
OCUPACION: _____			
<b>PERSONA MORAL</b>			
RAZON O DENOMINACION SOCIAL: _____			
NOMBRE DEL REPRESENTANTE: _____			
APELLIDO PATERNO _____		APELLIDO MATERNO _____	
		NOMBRE (S) _____	
DOMICILIO _____			
CALLE: _____			
ENTIDAD FEDERATIVA _____		MUNICIPIO: _____	
COLONIA O LOCALIDAD: _____		NUM. EXTERIOR: _____	NUM. INTERIOR: _____
		TELEFONO (Opcional): _____	C.P.: _____
SUJETO OBLIGADO AL QUE SOLICITA LA INFORMACION: _____			
<b>INFORMACION SOLICITADA</b>			
DESCRIPCION CLARA Y PRECISA DE LA INFORMACION QUE SOLICITA: _____			
CUALQUIER OTRO DETALLE QUE FACILITE LA BUSQUEDA DE LA INFORMACION: _____			

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Página: 75 de 87

Liga de acceso a sistema SAIMEX [www.saimex.org.mx/saimex/ciudadano/login.page](http://www.saimex.org.mx/saimex/ciudadano/login.page)

Liga de acceso a sistema IPOMEX:

<https://www.ipomex.org.mx/ipo3/usuarios/login.web>

*RA*



<p align="center"><i>[Signature]</i>  <b>José Guadalupe Salas Yáñez</b>  Titular de la Unidad de  Transparencia  Elaboró</p>	<p align="center"><i>[Signature]</i>  <b>PLP. Janeth González López</b>  Jefa de la UIPE  Revisó</p>	<p align="center"><i>[Signature]</i>  <b>Ing. Eloy Espinosa Montoya</b>  Director General  Aprobó</p>
--	--	---

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
Elaboración: Noviembre 2021	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	Página: 76 de 87

Manual de Procedimientos		
	<p align="center"><b>Atención y Respuesta a solicitudes</b></p>	Dirección: Dirección General
		Departamento: Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía
No. Revisión: 02	Fecha: Noviembre 12, 2021	Tipo: Trimestral

### OBJETIVO

Brindar un servicio centralizado, manteniendo el control de la recepción, registro, distribución y seguimiento de la documentación dirigida al Organismo Público Descentralizado, así como el despacho de la documentación de salida.

### ALCANCE

Aplica a todas y todos las y los servidores públicos de estructura y Organización adscritos a esta Descentralizada Municipal.

### REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Archivo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley del Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México. (vigente)
- Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 77 de 87

## RESPONSABILIDADES.

El jefe de la Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, deberá;

- Recibir la documentación dirigida al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México y asignar número de folio interno consecutivo.
- Acusar de Recibo cada uno de los documentos asentados en original y en la copia correspondiente mediante el sello oficial, la fecha, la hora de recepción, el folio, el número de fojas que integra el documento, y en su caso, la precisión de número de anexos que se acompañen.
- Registrar de manera consecutiva en el Libro de Gobierno o en el Libro de Registro de Correspondencia y en el Sistema Computarizado, en donde se asentará la información relativa a la fecha y hora de recepción, número de folio, datos del remitente, asunto o descripción del documento y nombre del destinatario consignando la fecha y firma de recepción.
- Turnar y entregar en el área correspondiente sin dilación alguna la documentación recibida previo acuse de recibo.
- Elaborar los informes y reportes de seguimiento de las peticiones y/o correspondencia que le sean requeridos por la Dirección General, con la finalidad de coadyuvar con las áreas competentes para que sean atendidas en tiempo y forma.
- Custodiar los sello y Libros de Gobierno o de Registro de Correspondencia a su cargo, así como de la documentación bajo su resguardo.
- Acordar con su superior jerárquico los asuntos relacionados con el área y emitir los reportes relativos de su competencia.
- Notificar a los solicitantes las respuestas a sus solicitudes, apegándose en todo momento a las disposiciones y normatividad aplicable vigente.
- Enviar a la Dirección General para su análisis de acuerdo a su competencia las solicitudes fundadas en el derecho de petición constitucional.
- Atender oportunamente los requerimientos de información que a través de las plataformas Digitales de Transparencia que le sean turnadas para seguimiento.
- Genera el archivo de trámite y concentración de acuerdo a la Ley aplicable vigente.
- Las demás que le encomiende el Director General.

## DEFINICIONES.

Para efectos de la aplicación de este manual de procedimientos, se entenderá por:  
**Acuse de Recibo:** Es la asignación de un sello, folio, fecha y rúbrica en un documento, mediante el cual se confirma la recepción del mismo.

 <p>Apast Tultitlán 2019 - 2021</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p>Tultitlán 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 78 de 87</p>

**Documentación:** Escrito o correspondencia dirigida al Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

**Escrito de Petición:** Documento, diferente a la carta, que tiene como finalidad solicitar servicios o trabajos que sean competencia de este organismo.

**Ficha de Control:** Documento que se utiliza para la asignación de los escritos.

**Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía (OAYRC):** Unidad Administrativa encargada de brindar los servicios de recepción, registro, control y turnado de la documentación dirigida al Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

**Oficio de Contestación:** Es aquel documento que será entregado como respuesta a una petición formulada, ya sea por una autoridad o por un gobernado.

**Servidor Público:** Es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.

**Sistema de cómputo:** Es el software en el que se capturan los datos de identificación de los documentos que se reciben en la unidad administrativa, así como el seguimiento de la correspondencia.

## INSUMOS

- Escrito de Petición.
- Oficio de Contestación.
- Equipo de cómputo.
- Impresora.
- Escáner.
- Engrapadora.
- Teléfono.
- Foliadora.
- Papelería.
- Personal.
- Libro florete.

	<p align="center"><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 79 de 87</p>

## RESULTADOS

Turnado del escrito o la correspondencia a la Dirección correspondiente para atención o conocimiento, según el caso.

Entrega del oficio de contestación al peticionario.

## INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Control de Gestión Institucional
- Contribución a la creación de política públicas
- Asistencia Jurídica
- Control de Gestión (DAFyC).
- Factibilidades de uso no doméstico
- Control de Gestión (DAFyC).
- Control de Gestión (OIC).
- SAIMEX, IPOMEX.
- Entrega de PbrM
- Plan anual de adquisiciones.
- Patrimonio.
- Transferencias de documentos para su resguardo.
- Gestión de Control (DOC)

## POLÍTICAS

- La atención para la recepción de la documentación, será en días hábiles de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.
- Los escritos serán turnados a las direcciones correspondientes, para su atención o conocimiento, según sea el caso.
- El registro de la información será en la base de datos.
- Capacitar o adiestrar al personal encargado de apoyar en la recepción de la documentación, cuando sea requerido.
- Los anexos enviados al correo electrónico institucional, será responsabilidad del servidor público que dará atención al escrito, verificar y confirmar su recepción.
- Las áreas de atención tendrán 10 (diez) días hábiles para generar y entregar la contestación a la OAyRC, para notificar, de lo contrario, serán responsables de las notificaciones al peticionario.
- La entrega de los reportes deberá cumplir con la Ley de Protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del Estado de México y Municipios y proporcionar la información pública permitida.
- Los asuntos jurídicos se tomarán a la Consejería Jurídica para su análisis, siendo los responsables del trámite que se dé a dichos asuntos.



- Actualiza los instrumentos de control y consulta archivística, en coordinación con el área coordinadora de archivo, en atención al Plan Anual de Desarrollo Archivístico (PADA).

## DESARROLLO

### Recepción de documentos

INICIO		Tarea
1.-	Usuario y/o petionario	El procedimiento inicia cuando la documentación es entregada a través de la ventanilla de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.
2.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Verifica que la documentación cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoridad a la que se dirige.</li> <li>- Nombre del petionario.</li> <li>- Domicilio para recibir notificaciones.</li> <li>- Planteamientos y/o solicitudes que se hagan.</li> </ul>
¿Cumple?		
3.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Si, asienta sello de recibido, fecha, hora y nombre de quien recibe y asigna número de folio devuelve acuse de recibo.  No, devuelve documentación para cumplimentación.
4.-	Usuario y/o Petionario.	Si, recibe acuse de recibo con folio interno. No, recibe asesoría, para cumplimentación de documentación.
FIN		

### Turnar Documentación

INICIO		Tarea
1.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Captura la información, digitaliza y resguarda en el sistema de cómputo e imprime la ficha de control.
2.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Entrega la documentación a Subdirección General para supervisar la correcta asignación a las áreas de atención.
¿Asignación correcta?		
FIN		



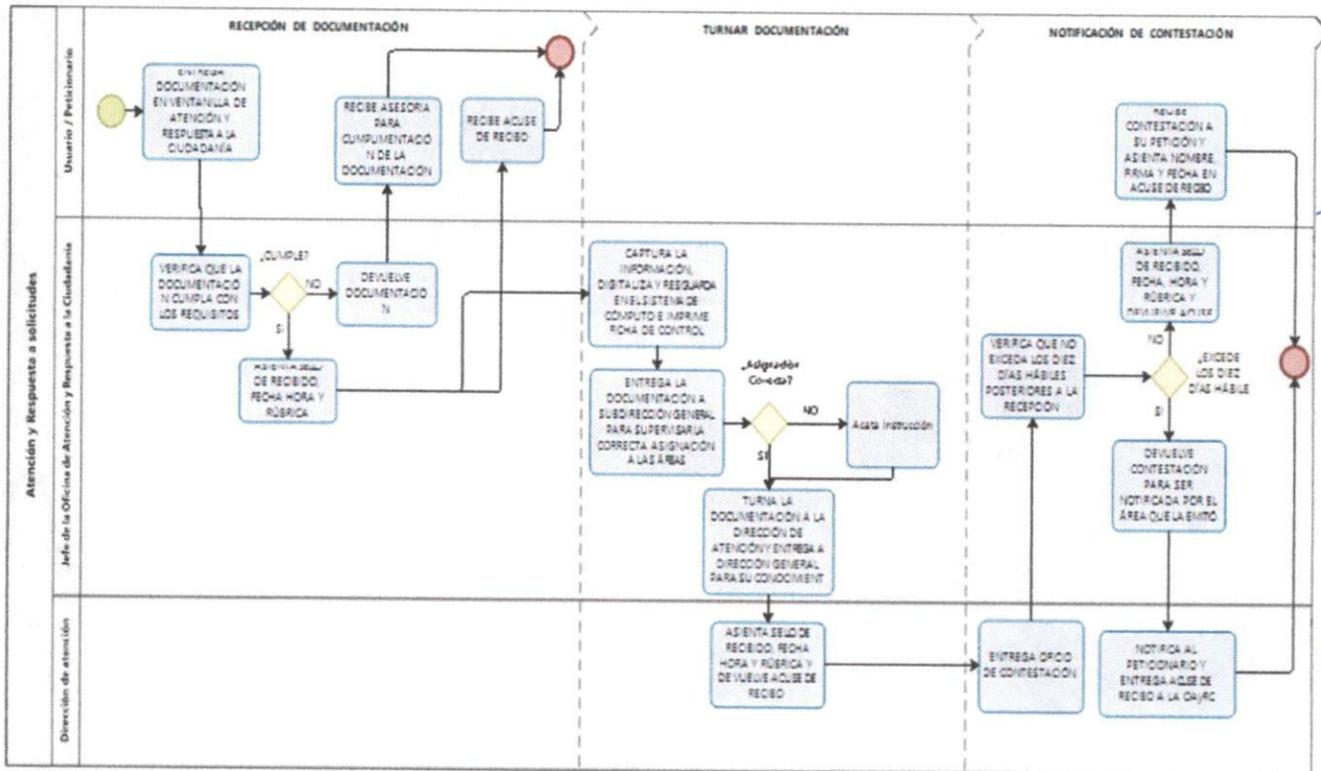
3.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Si. Turna la documentación a la Dirección correspondiente, para su atención y/o conocimiento según sea el caso y entrega la documentación a Dirección General para su conocimiento. No. Acata instrucción y turna según la indicación.
4.-	Área de Atención	Asienta sello de recibido, fecha, hora y nombre de quien recibe y devuelve acuse de recibo.
FIN		

**Notificación de Contestación**

INICIO		Tarea
1.-	Área responsable de dar la contestación	Entrega contestación a la Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía para notificar al petionario
2.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Verifica que no exceda los diez días hábiles posteriores a la recepción del escrito de petición.
¿Excede los diez días hábiles?		
3.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	No, asienta sello de recibido, fecha, hora y nombre de quien recibe y devuelve acuse de recibo.  Si, devuelve para ser notificado por el área que lo emite.
4.-	Área responsable de dar la contestación	No, recibe acuse de recibo. Si, Notifica al petionario y entrega acuse de recibo de la contestación a la OAyRC.
5.-	Jefe de Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.	Notifica al petionario personalmente o a través de correo electrónico y/o estrados de esta Descentralizada, cuando sea el caso.
6.-	Usuario / Petionario	Recibe contestación a su petición, firma acuse de recibo
FIN		



## DIAGRAMACIÓN



## MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.



**Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.**



Elaboración:  
Noviembre 2021

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Página: 83 de 87

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Formato de control en sistema de cómputo.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
FOLIO	PETICIONARIO	AUTORIZADOS PARA RECIBIR NOTIFICACIONES	PUESTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FECHA DE RECEPCIÓN	HORA DE RECEPCIÓN	CARPETA	ÁREA DE ATENCIÓN	ASUNTO	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
ÁREAS DE CONOCIMIENTO	OBSERVACIONES	INFORMACIÓN ADICIONAL	ANEXOS	FECHA DE ELABORACIÓN DE RESPUESTA	RESPUESTAS OPD/APAST/DGE/---/2021	FECHA DE VENCIMIENTO	ESTATUS	CONTESTACIÓN ENTREGADA A OFICIALÍA	CONTESTACIÓN ENTREGADA A USUARIO	NOTIFICACIÓN A CARGO DE	PETICIÓN JURÍDICA/ PETICIÓN CIUDADANA/ PETICIÓN INTERNA	

- Instructivo de llenado de la Formato de control en sistema de cómputo.

No.	Instructivo de llenado de la Formato Control en sistema de cómputo	
	Objetivo: Mantener el control de la documentación recibida dirigida al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán	
1	FOLIO	Número consecutivo asignado por la Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.
2	PETICIONARIO	Nombre de quien suscribe la petición.
3	AUTORIZADOS PARA RECIBIR NOTIFICACIONES	Nombre (s) de persona(s) autorizadas por quien suscribe, para oír y/o recibir notificaciones
4	PUESTO	Cargo con el que se hostenta quien suscribe el escrito o en su caso anotar Ciudadana(o).
5	DIRECCIÓN	Domicilio para oír y/o recibir documentos.
6	TELÉFONO	Número para contactar a quien suscribe.
7	CORREO ELECTRÓNICO	Correo electrónico para oír y/o recibir documentos, en su caso.
8	FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha en que se recibe el escrito
9	HORA DE RECEPCIÓN	Hora en que se recibe el escrito
10	ASUNTO	Planteamientos o solicitudes que se hagan al Organismo.
11	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN	Nombre de la Dirección a la que se tomará el escrito para ser atendida, generando o no, contestación por escrito
12	ÁREAS DE CONOCIMIENTO	Nombre de la Dirección(es) a la que se tomará el escrito para su conocimiento.
13	OBSERVACIONES	Breve descripción de las observaciones, si es el caso.
14	INFORMACIÓN ADICIONAL	Espacio designado para anotar brevemente alguna información adicional, en su caso.
15	ANEXOS	El número de fojas de las pruebas que se ofrezcan, en su caso y/o Folio, fecha y hora de recepción, en caso de que el escrito sea canalizado por Oficialía de Partes del H. Ayuntamiento y/o Zona Oriente
16	FECHA DE ELABORACIÓN DE RESPUESTA	Fecha en que el área de atención elabora la contestación
17	RESPUESTAS OPD/APAST/DGE/---/2020	Número consecutivo asignado por Dirección General con el que se expide oficio de contestación
18	FECHA DE VENCIMIENTO	Cuando el escrito requiera contestación, se deberá anotar la fecha limite en la que el área de atención entregará la contestación por escrito, de lo contrario se escribe "conocimiento".
19	ESTATUS	Estatus en el que se encuentra el escrito de petición Atención / entregar a usuario / concluido
20	CONTESTACIÓN ENTREGADA A OFICIALÍA	Fecha en la que se entrego el oficio de contestación o acuse de recibo
21	CONTESTACIÓN ENTREGADA A USUARIO	Fecha en la que fue entregada la contestación al peticionario
22	NOTIFICACIÓN A CARGO DE	Nombre de la Dirección que entregó la contestación al peticionario.
23	PETICIÓN JURÍDICA/ PETICIÓN CIUDADANA/ PETICIÓN INTERNA	Determinará si es petición jurídica / petición ciudadana / petición interna.

Una vez capturada la información en el Sistema de control, se procederá a realizar la combinación de correspondencia en el procesador de textos (Word), para efectuar el llenado automático de las casillas requeridas y a su vez, imprimir la ficha de control.



ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO

"2021. Año de Consumación de la Independencia y la Grandeza de México".

FOJO «FOJO» 1	«PETICIONARIO» 4	
FECHA «FECHA DE RECEPCIÓN» 2	«PUESTO» 5	
HORA «H» 3	«DIRECCIÓN» 6	«ASUNTO» 8
FECHA DE VENCIMIENTO	«TELÉFONO» 7	
«FECHA DE VENCIMIENTO» 9		
PARA SU ATENCIÓN	PARA SU CONOCIMIENTO	CORREO ELECTRÓNICO
«DIRECCIÓN DE ATENCIÓN» 10	«ÁREAS DE CONOCIMIENTO» 11	12
		«CORREO ELECTRÓNICO»
		«ANEXOS» 13
	INFORMACIÓN ADICIONAL	
	«INFORMACIÓN ADICIONAL»	
	14	

Instructivo de llenado de la Ficha de Control para combinación de correspondencia.		
No.	Objetivo: Mantener el control de la documentación recibida dirigida al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán	
1	FOJO	Número consecutivo asignado por la Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía.
2	FECHA DE RECEPCIÓN	Fecha en que se recibe el escrito
3	HORA DE RECEPCIÓN	Hora en que se recibe el escrito
4	PETICIONARIO	Nombre de quien suscribe la petición.
5	PUESTO	Cargo con el que se hostienta quien suscribe el escrito o en su caso anotar Ciudadana(s).
6	DIRECCIÓN	Domicilio para oír y/o recibir documentos.
7	TELÉFONO	Número para contactar a quien suscribe.
8	ASUNTO	Planteamientos o solicitudes que se hagan al Organismo.
9	FECHA DE VENCIMIENTO	Cuando el escrito requiera contestación, se deberá anotar la fecha límite en la que el área de atención entregará la contestación por escrito, de lo contrario se escribe "conocimiento".
10	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN	Nombre de la Dirección a la que se turnará el escrito para ser atendida, generando o no, contestación por escrito
11	ÁREAS DE CONOCIMIENTO	Nombre de la Dirección(es) a la que se turnará el escrito para su conocimiento.
12	CORREO ELECTRÓNICO	Correo electrónico para oír y/o recibir documentos, en su caso.
13	ANEXOS	El número de hojas de las pruebas que se ofrezcan, en su caso y/o folio, fecha y hora de recepción, en caso de que el escrito sea canalizado por Oficina de Partes del H. Ayuntamiento y/o Zona Oriente
14	INFORMACIÓN ADICIONAL	Espacio designado para anotar brevemente alguna información adicional, en su caso.



 Lic. Oralia E. Mendoza Hernández Jefe de la Oficina de Atención y Respuesta Ciudadana Elaboró	 PLP. Janeth González López Jefa de la UIPPE Reviso	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General Aprobó
--	---	---



Organismo Público Descentralizado para la  
Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de  
Tultitlán, México.

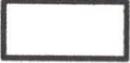


Elaboración:  
Noviembre 2021

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 85 de 87

### 6. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio del procedimiento. Señala el principio de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión. Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en la Unidad Administrativa. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	Final del procedimiento. Señala la terminación de un procedimiento. Cuando se termine se escribirá la palabra FIN.

### 7. REGISTRO DE EDICIONES

Segunda Edición. Revisión 02, de fecha (12-noviembre-2021) Publicación del Manual de procedimientos

Primera Edición. Revisión 01, de fecha (30-Ago-2019) Publicación del Manual de procedimientos

Revisión 0 de fecha (06-ene-2019). Elaboración del presente manual

### 8. DISTRIBUCIÓN

Alta Dirección

	<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b>	 <b>Tultitlán</b> 2019 - 2021
Elaboración: Noviembre 2021	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página: 86 de 87

## 9. VALIDACIÓN

De acuerdo a lo citado en el artículo 52 fracción IX del Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de esta Descentralizada Municipal.

  
**MTRA. María Cristina Pineda Arzola**  
**Titular del Órgano Interno de Control**

## HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México, deja sin efectos y derogan las disposiciones de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Manual de Procedimientos, mismo que será publicado en la "Gaceta del Gobierno" para su difusión, así mismo, en la página WEB de <http://www.apast.gob.mx/>

**Fecha de publicación: Diciembre 2021**

 <p><b>Apast</b> Tultitlán</p>	<p><b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México.</b></p>	 <p><b>Tultitlán</b> 2019 - 2021</p>
<p>Elaboración: Noviembre 2021</p>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>Página: 87 de 87</p>

## ÍNDICE GENERAL

1. Presentación	3
2. Objetivo General	5
3. Identificación e interacción de procesos	5
4. Relación de procesos y procedimientos	6
5. Descripción de los procedimientos	6
Control de Gestión Institucional	6
Asistencia Jurídica	21
Contribución a la Creación de Políticas Públicas	28
Entrega de PBRM	37
Atención de Servicios Informáticos	49
SAIMEX, IPOMEX	65
Atención y Respuesta a Solicitudes	76
6. Simbología	85
7. Registro de Ediciones	85
8. Distribución	85
9. Validación	86
Hoja de Actualización	86