



Jalisco

Gobierno del Estado de Jalisco

Fecha URDCR	Versión
24-feb-2021	03

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA INTERMUNICIPAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (SIAPA)

TOMO I

Capítulo I, Sección Única: Aspectos Generales de la Institución

Capítulo II

Sección I: Despacho de la Dirección General

Sección II: Dirección de Innovación y Tecnología

Sección III: Dirección de Administración

Sección IV: Dirección de Finanzas

Sección V: Dirección de Abastecimiento y Operación

VI: Dirección Comercial

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	3 de 482

Contenido

Introducción	12
Capítulo I	14
Sección única: Aspectos generales del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)	14
1. Organización interna de la Institución	15
Organigrama general	15
Suplencias	16
2. Arquitectura de procesos de la Institución	17
Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	19
3. Descripción de los Macro-procesos	20
Abastecimiento.....	20
Gestión de Obra Pública	21
Operación	22
Gestión Comercial.....	23
Gestión y Administración de Recursos	24
4. Indicadores de la Institución	25
Capítulo II, Sección I: Despacho de la Dirección General del SIAPA.....	29
1. Organigrama.....	30
2. Descripción de las unidades administrativas	32
Despacho del Director General del SIAPA	32

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	4 de 482

Dirección Jurídica.....	32
<i>Área Consultivo</i>	32
<i>Área Contencioso</i>	32
<i>Área Unidad de Transparencia</i>	33
Subdirección de factibilidades Metropolitanas	33
<i>Sección de Dictaminación y Proyectos</i>	33
<i>Sección de Desarrollo Urbano</i>	34
<i>Sección de Supervisión</i>	34
Subdirección de obras	34
<i>Sección de Costos y Presupuestos</i>	35
Subdirección de Ingeniería	35
<i>Sección de Estudios y Proyectos.</i>	35
<i>Sección de Topografía.</i>	36
Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización (UDEFF).	36
<i>Sección de Determinación y Ejecución Fiscal</i>	36
<i>Sección de Fiscalización y Resolución de Recurso</i>	37
3. Inventario y descripción de los procedimientos	38
Descripción de los procedimientos	49
<i>Procedimiento de Auxiliar a la Dirección General en la Elaboración de Diversos Contratos o Convenios</i>	52
<i>Procedimiento de Consultas y Asesorías legales a las Unidades Administrativas</i>	55
<i>Procedimiento de Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en Trámites de Factibilidad</i>	58
<i>Procedimiento de Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales</i>	61

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	5 de 482

<i>Procedimiento de Participar en Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales.....</i>	<i>64</i>
<i>Procedimiento de Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)</i>	<i>67</i>
<i>Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contrato o Convenio.....</i>	<i>70</i>
<i>Procedimiento de Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio.....</i>	<i>73</i>
<i>Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública</i>	<i>76</i>
<i>Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Incompetencias).....</i>	<i>79</i>
<i>Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Prevención)</i>	<i>82</i>
<i>Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Derechos ARCOP)</i>	<i>85</i>
<i>Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información.....</i>	<i>88</i>
<i>Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)</i>	<i>91</i>
<i>Procedimiento de Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia</i>	<i>94</i>
<i>Procedimiento de Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia</i>	<i>97</i>
<i>Procedimiento de Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información</i>	<i>100</i>
<i>Procedimiento de Brindar Capacitaciones en Temas relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales.....</i>	<i>103</i>
<i>Procedimiento de Actualizar la Información Fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia</i>	<i>106</i>
<i>Procedimiento de Actualizar la información Fundamental de la Plataforma Nacional de Transparencia</i>	<i>109</i>
<i>Procedimiento de Juicio de Nulidad.....</i>	<i>112</i>
<i>Procedimiento de Demanda de Lesividad</i>	<i>115</i>
<i>Procedimiento de Denuncia Penal.....</i>	<i>118</i>
<i>Procedimiento de Juicio Laboral.....</i>	<i>122</i>
<i>Procedimiento de Juicio Civil</i>	<i>127</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	6 de 482

<i>Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial</i>	<i>130</i>
<i>Procedimiento de Juicio de Amparo Indirecto</i>	<i>133</i>
<i>Procedimiento de Juicio Agrario</i>	<i>137</i>
<i>Procedimiento de Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos</i>	<i>140</i>
4. Elaboración y autorización de la sección	143
Descripción de los procedimientos	144
<i>Procedimiento de Elaboración de Viabilidad</i>	<i>144</i>
<i>Ficha del Servicio de Elaboración de Viabilidad</i>	<i>148</i>
<i>Procedimiento de Elaboración de Factibilidad</i>	<i>150</i>
<i>Ficha del servicio de Servicio de Factibilidad</i>	<i>154</i>
<i>Procedimiento de Factibilidad para Apertura de Negocios</i>	<i>156</i>
<i>Ficha del Servicio de Factibilidad para Apertura de Negocios</i>	<i>161</i>
<i>Procedimiento de Validación de Proyectos Hidrosanitarios</i>	<i>163</i>
<i>Procedimiento de Supervisión de Obra</i>	<i>168</i>
<i>Procedimiento de Entrega – Recepción de Activos por Donaciones</i>	<i>175</i>
4. Indicadores	179
5. Fichas de los indicadores	180
6. Elaboración y autorización de la sección	182
Descripción de los procedimientos	183
<i>Procedimiento de Licitación Publica</i>	<i>183</i>
<i>Procedimiento de Invitación</i>	<i>186</i>
<i>Procedimiento de Adjudicación Directa</i>	<i>190</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	7 de 482

<i>Procedimiento de Presupuesto de Obra</i>	<i>193</i>
<i>Procedimiento de Anticipos, Estimaciones y Finiquitos.....</i>	<i>198</i>
<i>Procedimiento de Escalatoria de Obras</i>	<i>202</i>
<i>Procedimiento de Supervisión de Obra</i>	<i>206</i>
<i>Procedimiento de Cancelación de Fianzas.....</i>	<i>211</i>
<i>Procedimiento de Control del Padrón de Contratistas</i>	<i>215</i>
<i>Procedimiento de Atención a Instancias Externas.....</i>	<i>218</i>
<i>Procedimiento de Gestión PROAGUA.....</i>	<i>234</i>
<i>Procedimiento Seguimiento PROAGUA.....</i>	<i>239</i>
<i>Procedimiento Cierre PROAGUA.....</i>	<i>244</i>
4. Indicadores	248
5. Fichas de los indicadores.....	249
6. Elaboración y autorización de la sección.....	251
Descripción de los procedimientos	252
<i>Procedimiento del Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería.</i>	<i>252</i>
<i>Procedimiento de Evaluación de Datos Técnicos.</i>	<i>255</i>
<i>Procedimiento de Especificaciones Técnicas de Construcción.....</i>	<i>258</i>
<i>Procedimiento de Supervisión de Proyectos de Ingeniería.....</i>	<i>261</i>
<i>Procedimiento de Asesoría Técnica de Obra.</i>	<i>264</i>
<i>Procedimiento de Archivo Técnico.....</i>	<i>267</i>
<i>Procedimiento de Estudios Topográficos e Investigación.</i>	<i>270</i>
<i>Procedimiento de Periciales Topográficas y Tenencia de la Tierra</i>	<i>274</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	8 de 482

<i>Procedimiento de Supervisión de Trabajo Externo.....</i>	<i>277</i>
<i>Procedimiento de Digitalización de Archivo Técnico – GIS.....</i>	<i>281</i>
<i>Narrativa del Procedimiento de Digitalización de Archivo Técnico – GIS.....</i>	<i>283</i>
4. Indicadores	284
5. Fichas de los indicadores	285
6. Elaboración y autorización de la sección.....	287
Descripción de los procedimientos	288
<i>Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de Bienes.....</i>	<i>294</i>
<i>Cancelación de Servicios y Aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas o no Autorizadas.....</i>	<i>318</i>
<i>Procedimiento de Atención de Aplicación de Infracción</i>	<i>321</i>
<i>Ordenar y Practicar diligencias de inspección y verificación en los domicilios de los usuarios.....</i>	<i>321</i>
4. Elaboración y autorización de la sección.....	324
Capítulo II, Sección III: Dirección de Innovación y Tecnología	326
1. Organigrama.....	327
2. Descripción de las unidades administrativas	329
Dirección de innovación y tecnología.....	329
<i>Sección de instrumentos de evaluación.....</i>	<i>329</i>
<i>Sección de ingeniería de procesos.....</i>	<i>329</i>
<i>Sección de soporte técnico</i>	<i>329</i>
<i>Sección de desarrollo.....</i>	<i>330</i>
<i>Sección de infraestructura y seguridad</i>	<i>330</i>
<i>Sección de telecomunicaciones y redes.....</i>	<i>330</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	9 de 482

3. Inventario y descripción de los procedimientos	331
Inventario de procedimientos	331
Descripción de los procedimientos	337
<i>Procedimiento de Gestión del Plan Institucional</i>	337
<i>Procedimiento de Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados</i>	342
<i>Procedimiento de Gestión y Evaluación del Programa Operativo Anual</i>	345
<i>Procedimiento de Elaboración de Informes por Solicitudes Internas y Externas</i>	349
<i>Procedimiento de Elaboración de Informes de Actividades y Resultados</i>	353
<i>Modelado del procedimiento de Elaboración de Informes de Actividades y Resultados</i>	354
<i>Procedimiento de Elaboración de Informes Trimestrales de Indicadores de Gestión</i>	356
<i>Modelado del procedimiento de Elaboración de Informes Trimestrales de Indicadores de Gestión</i>	357
<i>Ficha del Procedimiento de Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas</i>	359
<i>Modelado del Procedimiento Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas</i>	360
<i>Procedimiento de Dotación de Infraestructura Para Servicios de Voz y Datos, Computadoras, Impresoras, Equipo Telefónico</i>	372
<i>Soporte técnico y solución de reportes de problemas de hardware</i>	376
<i>Modelado del Procedimiento de Adquisición o Renovación de Pólizas y Licencias, Pólizas de Mantenimiento, Soporte Técnico y Licencias de Software</i>	382
<i>Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Instalación y Configuración de Software y Sistema Operativo</i>	389
<i>Procedimiento de Instalación, Configuración, Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos</i>	392
<i>Procedimiento de Actualización de Sistemas SAP, Oracle y Unix</i>	407
<i>Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Operación del Sistema AS/400</i>	410
<i>Procedimiento de Desarrollo de Portales Bajo Tecnología de Internet, Intranet, Extranet</i>	414
<i>Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Internet SIAPA</i>	418

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	10 de 482

<i>Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Intranet SIAPA.....</i>	<i>421</i>
<i>Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Control de Acceso de los Usuarios</i>	<i>424</i>
<i>Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Asignación de Roles</i>	<i>427</i>
<i>Administración de recursos SAP, asignación de roles</i>	<i>427</i>
<i>Procedimiento de Administración de Base de Datos, Funcionalidad de la Base de Datos.....</i>	<i>433</i>
<i>Procedimiento de Administración, Control y Monitoreo de los Sistemas Centrales Administrativos</i>	<i>436</i>
<i>Procedimiento de Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos, Gestión de Recursos</i>	<i>439</i>
<i>Procedimiento de Seguridad Lógica de los Sistemas Centrales y Administrativos.....</i>	<i>443</i>
<i>Procedimiento Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Hardware.....</i>	<i>446</i>
<i>Disponibilidad de servicios de sistemas, supervisión de hardware</i>	<i>446</i>
<i>Procedimiento de Administración de Base de Datos, Supervisión de Operación de Sistemas</i>	<i>449</i>
<i>Procedimiento de Respaldo y Resguardo de Información, Respaldo Diario.....</i>	<i>452</i>
<i>Procedimiento de Mejora Continua en Sistemas Operativos, Implementación de Mejoras en Sistemas Operativos</i>	<i>455</i>
<i>Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Telefonía, Enlaces de Red, Servicios de Internet, Correo Electrónico y Antivirus</i>	<i>459</i>
<i>Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores Routers y Switches</i>	<i>462</i>
<i>Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Plantas de Energía y UPS.....</i>	<i>468</i>
<i>Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Problemas de Telefonía y Enlaces de Red.....</i>	<i>474</i>
4. Indicadores	477
5. Fichas de los indicadores.....	478
6. Elaboración y autorización de la sección.....	482

Manual de Organización y Procedimientos
Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado
(SIAPA)
Tomo I

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	11 de 482

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	12 de 482

Introducción

Los Manuales de Organización y Procedimientos (MOP) son instrumentos administrativos esenciales para la gestión pública porque hacen visible la operación de las entidades gubernamentales, y porque hacen evidente la conexión de su estructura organizacional con sus usuarios internos y externos, a través de las atribuciones que generan procesos, procedimientos y actividades específicas. Estos manuales son resultado de un exhaustivo trabajo de investigación, recopilación, análisis, sistematización y validación -- individual y colectiva-- de la información que permite formalizar las prácticas administrativas de las dependencias y organismos públicos.

Desde el punto de vista organizacional, la elaboración de estos manuales supone un ejercicio de simplificación de los procesos administrativos que debe hacer más ágil y esbelta la operación de las organizaciones. Los MOP deben facilitar a los usuarios, internos y externos, entender el diario accionar de la administración pública estatal e inscriben a las entidades públicas en la ruta del aprendizaje organizacional. Desde el punto de vista legal, los MOP están destinados a llenar el vacío normativo que existe entre las definiciones que se establecen en los Reglamentos Internos y la generación de actos administrativamente válidos.

En efecto, los reglamentos internos prescriben la organización y las acciones que las distintas unidades administrativas deben de realizar para que la dependencia u organismo público cumpla con las atribuciones que establece la LOPEEJ. Esta organización y distribución de responsabilidades se hace desde el punto de vista del deber ser y no tiene en cuenta las exigencias cotidianas de coordinación y cooperación entre unidades administrativas y dependencias, para la generación de actos administrativos válidos. Los MOP no prescriben acciones, sino que describen la operación regular de las dependencias y organismos públicos. En otras palabras, los MOP describen las prácticas administrativas de los organismos y formalizan la operación de los mismos. Esta formalización permite identificar con claridad los medios que utilizan los funcionarios y servidores públicos al ejercer sus atribuciones y las responsabilidades de su cargo.

Por esta razón, los MOP son un documento administrativo resultado de un proceso de definiciones internas que establece un marco de referencia para que cada uno de los funcionarios y servidores públicos puedan entender las exigencias legales, administrativas y operativas del cargo que desempeñan. El MOP establece una distribución vertical de responsabilidades, a lo largo de la cadena de mando, y horizontal, entre las unidades administrativas para facilitar la supervisión jerárquica, así como la coordinación y la cooperación tanto entre unidades administrativas entre sí, como entre las entidades públicas. Al mismo tiempo, este manual permite a los funcionarios y servidores públicos determinar su rol y el alcance de su participación en los procedimientos de sus unidades, así como en los procesos de su institución.

En este orden de ideas, el MOP se expide con fundamento en lo dispuesto por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco en los artículos: 5, numeral 1, fracción XII; 13, numeral 1 fracción X; 14, numeral 4; 15, numeral 1, fracción VIII y IX; y 19, numeral 1, fracción XV.

Asimismo, el MOP está compuesto de dos capítulos, el Capítulo I compuesto de una única sección que presenta las generalidades de **SIAPA** y el Capítulo II compuesto de VI secciones —una por cada unidad administrativa — que cumple con una doble exigencia. Por una parte, se establecen las características y actividades que realiza la Institución tanto para garantizar el cumplimiento del Propósito para el que fue creada, como para coordinar a las distintas unidades administrativas que la conforman, estableciendo su contribución específica al cumplimiento de las atribuciones, objetivos y compromisos de la Institución. Se espera que el trabajo de organización y coordinación que llevó a la formalización de este manual contribuya a la gestión regular de los procesos y servicios de la Institución.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	13 de 482

En particular, el presente documento integra los siguientes elementos:

- El organigrama que soporta la gestión de los procedimientos asociados a los procesos de la Institución, así como la relación entre las unidades administrativas y las instancias públicas responsables de vigilar el cumplimiento de la Ley correspondiente.
- La representación y la explicación de los Macro-Procesos de: Abastecimiento y Operación, Factibilidad de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, Gestión de Obra Pública, Gestión Comercial, Gestión y Administración de Recursos, Innovación y Tecnología.
- La representación de los procesos sustantivos.
- Los modelados, y la descripción narrativa de los procedimientos, así como las fichas de los servicios que se derivan de las obligaciones establecidas en Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, en el Decreto de Creación del SIAPA y en el Reglamento Interno de SIAPA.
- Los indicadores que permiten medir la operación de los procesos y procedimientos, así como el cumplimiento de los objetivos establecidos en los instrumentos de planeación correspondientes.

La integración de estos elementos en el MOP debe permitir a sus usuarios tener una vista global de los macro-procesos de la Institución y, al mismo tiempo, detallar la contribución específica de cada una de sus unidades administrativas. Debe, igualmente, establecer con claridad el esquema organizativo que soporta la gestión de los macro-procesos de la Institución, y por último, facilitar la identificación de las actividades que realiza cada funcionario y servidor público para satisfacer las distintas modalidades que tiene el quehacer diario de la Organización.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	14 de 482

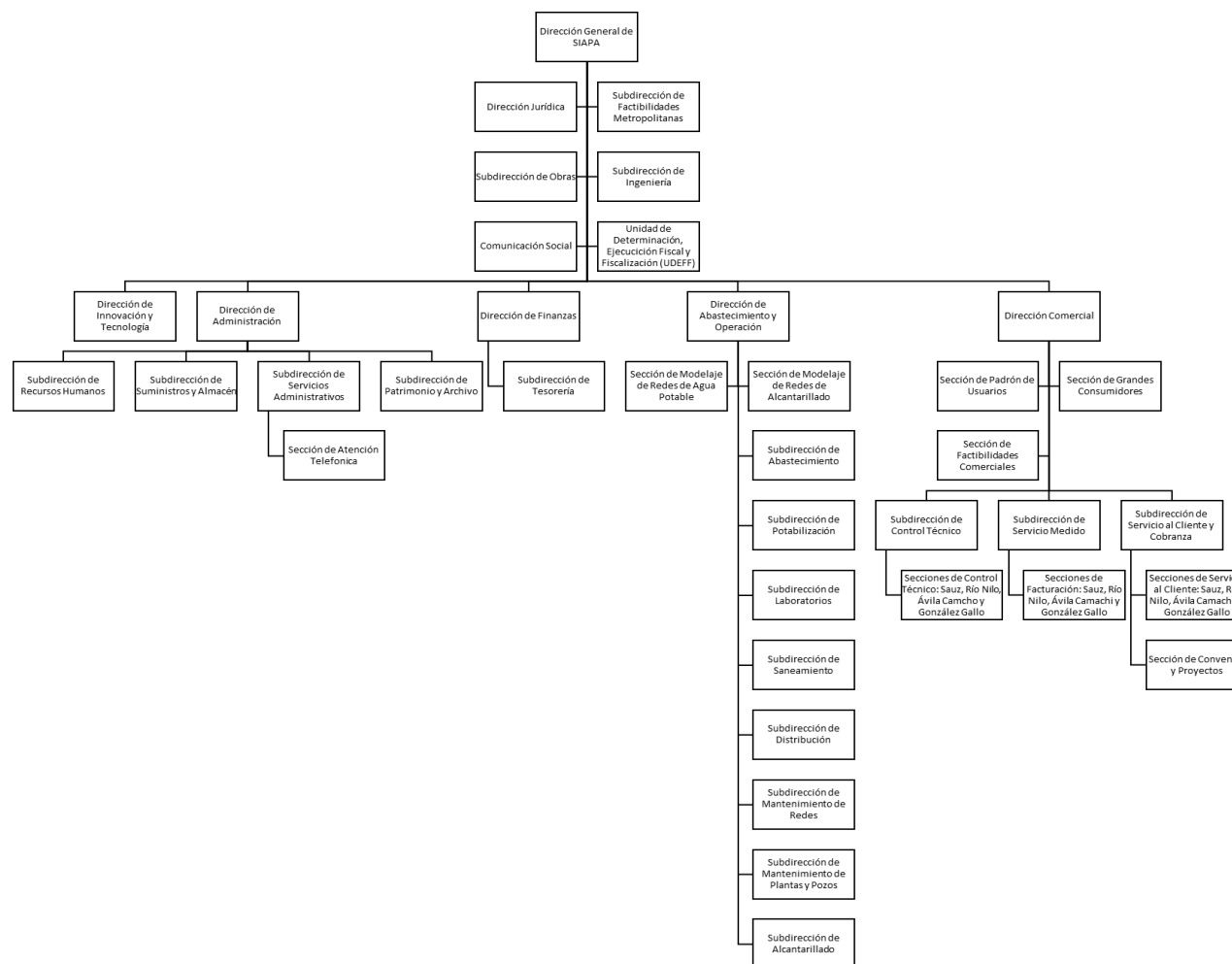
Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo I

Sección única:

Aspectos generales del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)

Organigrama general



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	16 de 482

El organigrama oficial del **Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)** permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en la(s) Funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos.

Suplencias

Tal como dicta el Reglamento Interno de SIAPA, en su Sección Segunda, De la Suplencia y Encargados de Despacho:

Artículo 74. El titular de la Dirección General será suplido en su ausencia por el Titular de la Dirección de Abastecimiento y Operación, o por el Titular de alguna otra Dirección que determine mediante acuerdo de suplencia. Durante la suplencia el servidor público designado será responsable del ejercicio y atribuciones que correspondan a la titularidad del cargo.

Artículo 75. Los Directores, Subdirectores, Jefes de Sección o Titulares de Unidades Administrativas del Organismo en sus ausencias, serán suplidos por el servidor público que corresponda al nivel inferior jerárquico inmediato, conforme a lo señalado en este mismo ordenamiento, o por el servidor público que el titular de la Dirección General determine mediante acuerdo de suplencia. Durante la suplencia el servidor público designado será responsable del ejercicio y atribuciones que correspondan a la titularidad del cargo.

Artículo 76. Corresponde al titular de la Dirección General designar mediante acuerdo temporal el encargo de despacho por vacantes de los titulares de las Unidades Administrativas del Organismo, en tanto se lleva a cabo la designación del nuevo titular.

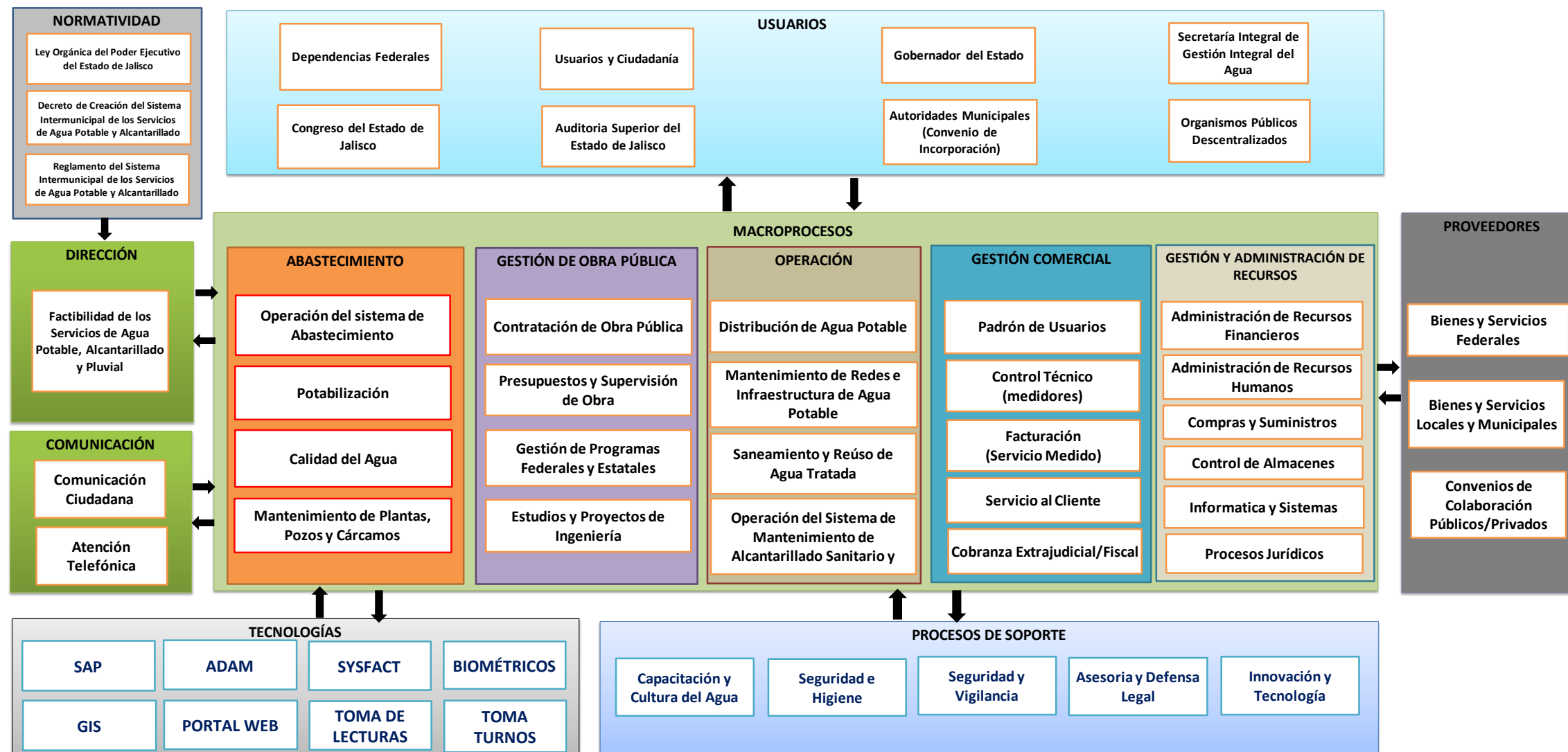
A continuación, se presenta la Arquitectura de Procesos, representación gráfica que integra el entorno en el que se desenvuelve la Institución, los procesos que desarrolla, las relaciones que se establecen entre éstos y sus usuarios, proveedores, así como los sistemas de información y comunicación, implementados para dar soporte a la operación diaria.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	17 de 482

2. Arquitectura de procesos de la Institución

La arquitectura de procesos, representa una visión sistémica de la Institución con base en sus procesos sustantivos, así como los procesos directivos, de gestión y de soporte, al tiempo que hace explícita su relación con el entorno económico, social y político, con el contexto normativo y regulatorio, con asociados y colaboradores y con sus usuarios y proveedores. El propósito de esta vista consiste en mostrar los elementos que interactúan de forma dinámica, participando en los distintos trámites y servicios que día a día realiza la institución.

(Ver imagen en la página siguiente).



Relación de los Procesos sustantivos y las Tecnologías de la Información y Comunicación

Los procesos sustantivos que cuentan con alguna solución en materia de tecnología de la información y comunicación son:

Proceso Sustantivo	Solución TIC	Área usuaria de la TIC
Servicio al Cliente	SAP	Dirección Comercial
Facturación	Toma de Lecturas	Subdirección de Servicio Medido
Padrón	GIS	Dirección Comercial / Sección Padrón de Usuarios
Grandes Consumidores	Vulcano	Dirección Comercial / Grandes Consumidores
Administración de Recursos Financieros	SAP	Dirección de Finanzas
Administración de Recursos Financieros	Facturación Electrónica	Dirección de Finanzas / Sección Ingresos
Administración de Recursos Humanos	ADAM	Subdirección de Recursos Humanos
Administración de Recursos Humanos	Biométricos	Subdirección de Recursos Humanos
Despacho de la Dirección General	SYSFACT	Subdirección de Factibilidades Metropolitanas
Abastecimiento y Operación	SAP	Dirección de Abastecimiento y Operación
Gestión de Obra Pública	SAP	Subdirección de Obras

3. Descripción de los Macro-procesos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas de la organización desde una perspectiva estática, la arquitectura de procesos es el diseño de la estructura de un modelo de macro procesos los cuales se componen de procesos sustantivos y sus interdependencias entre ellos, con sus usuarios y proveedores, refleja las atribuciones de la Institución y se ubica en el nivel estratégico.

A continuación, se describen los macro-procesos, se listan y representan los procesos que los conforman, así como las instancias que tiene bajo su responsabilidad el adecuado funcionamiento de éstos y de sus servicios derivados.

Abastecimiento

El macro-proceso de Abastecimiento cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 69 fracciones III, y en el Reglamento Interno de SIAPA artículos 38 al 42 y 49 en todas sus fracciones. Y tiene por propósitos:

- Suministrar y controlar los volúmenes de agua requeridos por las plantas potabilizadoras.
- Coordinar la operación y conservación de los sistemas de abastecimiento de fuentes de agua superficial e infraestructura hidráulica de los sistemas río Santiago y Chapala Guadalajara.
- Brindar el servicio de la entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora.
- Realizar maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial.
- Verificar la infraestructura de abastecimiento de agua superficial
- Procesar los volúmenes de agua requeridos por el sistema de distribución de agua potable.
- Coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización y desinfección e infraestructura hidráulica.

Los procesos asociados al macro-proceso de Abastecimiento son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Operación del Sistema de Abastecimiento	Subdirección de Abastecimiento
Potabilización	Subdirección de Potabilización
Calidad del Agua	Subdirección de Laboratorios
Mantenimiento Plantas, Pozos y Cárcamos	Subdirección de Mantenimiento de Plantas y Pozos

Gestión de Obra Pública

El macro-proceso de Contratos de Obra Pública cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 69 fracciones III, y en el Reglamento Interno de SIAPA artículos 10 al 12 en todas sus fracciones. Y tiene por propósitos:

- Elaborar, analizar y actualizar los presupuestos de obra.
- Llevar a cabo los procesos de Contratación de Obra Pública en apego a la normatividad vigente
- Realizar la supervisión de obra
- Gestionar los programas de recursos Federales y Estatales
- Realizar estudios y proyectos de ingeniería de acuerdo a especificaciones
- Realizar estudios topográficos

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión de Obra Pública son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Contratación de Obra Pública	Subdirección de Obras
Presupuestos y Supervisión de Obra	Subdirección de Obras
Gestión de Programas Federales y Estatales	Subdirección de Obras
Estudios y Proyectos de Ingeniería	Subdirección de Ingeniería

Operación

El macro-proceso de Operación cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 69 fracciones III, y en el Reglamento Interno de SIAPA artículos 43 al 48, y 51 al 52 en todas sus fracciones. Y tiene por propósitos:

- Supervisar el sistema de saneamiento público y coordinar la operación y mantenimiento del monitoreo de gases y descargas en colectores.
- Administrar el sistema de distribución de agua potable y facilitar la operación y mantenimiento de los subsistemas y componentes e infraestructura de agua potable.
- Garantizar el buen funcionamiento del sistema de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de componentes y válvulas de control e infraestructura hidráulica.
- Garantizar el buen funcionamiento del sistema de redes de alcantarillado y coordinar la operación y mantenimiento de componente de drenaje y control pluvial
- Conservar la infraestructura con eficiencia y hermeticidad, a través de los procesos de operación del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial.

Los procesos asociados al macro-proceso de Operación son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Distribución de Agua Potable	Subdirección de Distribución
Mantenimiento de Redes e infraestructura de agua	Subdirección de Mantenimiento de Redes
Saneamiento y Reúso de Agua Tratada	Subdirección de Saneamiento
Operación del Sistema de Mantenimiento de Alcantarillado, Sanitario y Pluvial	Subdirección de Alcantarillado

Gestión Comercial

El macro-proceso de Gestión Comercial cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 69 fracciones III, y en el Reglamento Interno de SIAPA artículos 53 al 67 en todas sus fracciones. Y tiene por propósitos:

- Mantener de forma constante y permanente la actualización de la base datos del padrón de Usuarios.
- Asegurar los programas de instalación, reubicación y sustitución de los medidores.
- Asegurar las lecturas de la micro-medición a la totalidad de las cuentas del Padrón de Usuarios del Organismo.
- Facturar la totalidad de cuentas de Padrón de Usuarios del Organismo.
- Brindar y atender de manera eficiente y ágil los trámites y servicios solicitados por los Usuarios del Organismos.
- Gestionar la cobranza de manera extrajudicial a las cuentas que mantienen adeudos con base en estrategias de socialización y notificaciones de adeudo.
- Ejercer los procedimientos administrativos de ejecución y aplicación de recursos jurídicos y actos de recuperación fiscal, con apego a las fiscal, administrativas y judiciales correspondientes.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión Comercial son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Padrón de Usuarios	Sección de Padrón de Usuarios
Control Técnico	Subdirección de Control Técnico
Facturación	Subdirección de Servicio Medido
Servicio al Cliente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Cobranza Extrajudicial	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Cobranza Fiscal	Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización (UDEFF)

Gestión y Administración de Recursos

El macro-proceso de Gestión y Administración de Recursos cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en su artículo 69 fracciones III, y en el Reglamento Interno de SIAPA artículos 19 al 33 en todas sus fracciones. Y tiene por propósitos:

- Elaborar y administrar el presupuesto de ingresos y egresos que aseguren el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades del Organismo.
- Elaborar los estados financieros y asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y contables del Organismo.
- Brindar los servicios de contratación, capacitación y mejora continua del personal requerido por las áreas del Organismos con eficiencia y oportunidad.
- Asegurar los suministros requeridos por las áreas operativas y administrativas del Organismo para asegurar la operación y funcionalidad de las mismas.
- Llevar a cabo los procesos de adquisiciones y enajenaciones en base a la normatividad legal aplicable.
- Planear, implementar y asegurar los servicios de equipos informáticos, sistemas, telecomunicaciones y redes, así como brindar la infraestructura tecnológica y de seguridad informática de los servidores y equipos en los que se administra y soporta la operación integral del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General en el establecimiento del Plan Institucional y la implementación de las estrategias de operación que ayuden al cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales.

Los procesos asociados al macro-proceso de Gestión y Administración de Recursos son:

Proceso sustantivo	Área(s) responsable(s)
Administración de Recursos Financieros	Dirección de Finanzas
Administración de Recursos Humanos	Subdirección de Recursos Humanos
Compras y Suministros	Subdirección de Suministros y Almacén
Control de Almacenes	Subdirección de Suministros y Almacén
Informática y Sistemas	Dirección de Innovación y Tecnología
Procesos Jurídicos	Dirección Jurídica

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	25 de 482

4. Indicadores de la Institución

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a la Institución y alineados a los resultados comprometidos en algún instrumento de la planeación como con el Plan Estatal de Desarrollo, el Plan Institucional de la organización o cualquier otro.

Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos eco sistémicos.	Sección De Macromedición	Metros cúbicos	mensual	Ascendente
	Indicador: Volumen de agua distribuido				
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos eco sistémicos.	Sección de Macromedición	Metros cúbicos	mensual	Ascendente
	Indicador: Volumen de agua extraído				

Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos. Indicador: Eficiencia Física	Subdirección de Distribución, Dirección de Finanzas y Dirección Comercial	Metros cúbicos	mensual	Ascendente
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos. Indicador: Cobertura de Agua Potable	Subdirección de Distribución y Dirección Comercial	Población abastecida	Trimestral	Ascendente
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos. Indicador: Cobertura de Alcantarillado	Subdirección de Distribución y Dirección Comercial	Población con servicio de alcantarillado	Trimestral	Ascendente
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos. Indicador: Cobertura de Tratamiento de Aguas Residuales	Sección de Tratamiento y Réuso	Metros cúbicos	Trimestral	Ascendente

Tipo de Indicador	Nombre	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos.	Dirección Comercial	\$ MDP	Mensual	Ascendente
	Indicador: Eficiencia Comercial				
Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco	DT2: Gestión integral del agua. Garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento, a través de la gestión integral del recurso hídrico con visión de cuenca, que asegure un aprovechamiento sustentable y equitativo del agua superficial y subterránea, y permita la conservación de la biodiversidad y los procesos ecosistémicos.	Dirección Comercial	Medidores	Mensual	Ascendente
	Indicador: Cobertura de Micromedición				

Manual de Organización y Procedimientos
Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado
(SIAPA)
Tomo I

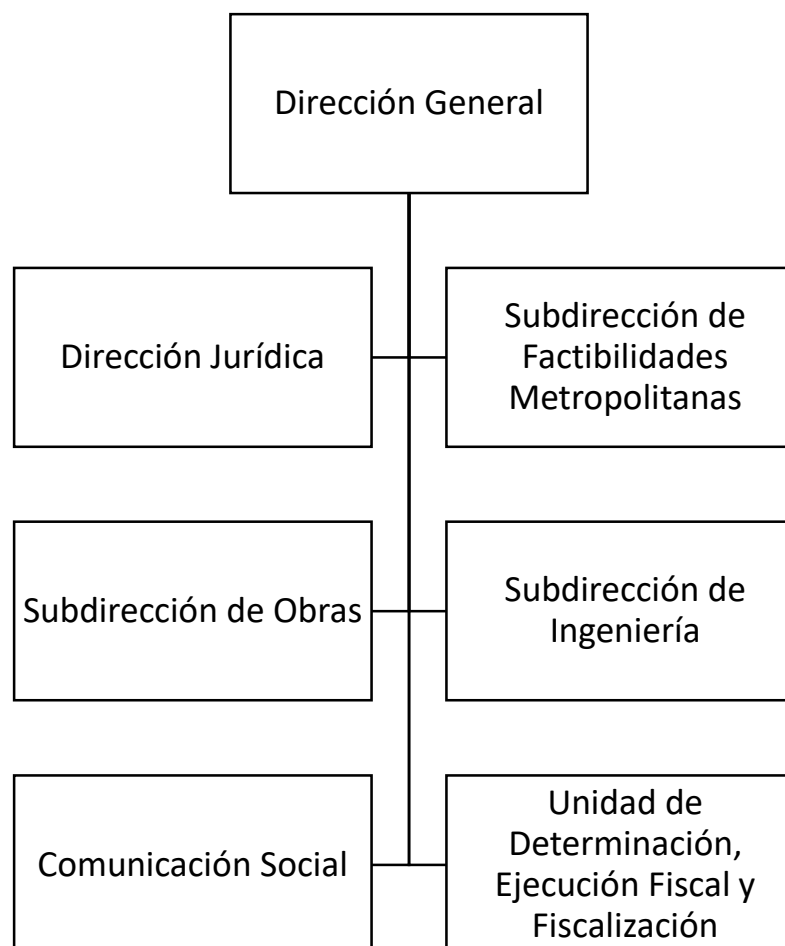
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	28 de 482

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	29 de 482

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección I: Despacho de la Dirección General del SIAPA

1. Organigrama



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	31 de 482

El organigrama de la Dirección General del SIAPA permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en la(s) funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

2. Descripción de las unidades administrativas

Despacho del Director General del SIAPA

Esta unidad administrativa tiene por propósito abastecer, potabilizar y distribuir el suministro de agua potable y alcantarillado a la zona conurbada de Guadalajara (Dentro de su área de cobertura).

Este Despacho se compone de:

Dirección Jurídica

Esta unidad administrativa tiene por propósito representar legalmente ante asuntos jurídicos al SIAPA.

Esta Dirección se compone de:

Área Consultivo

- Esta Área de Consultivo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 y 69 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 5 Fracciones I, II, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XIV, XVI.
- En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de representar a la Dirección General a los funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo. a través del proceso de Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios.

Área Contencioso

- Esta Área de Contencioso tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 y 69 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 5 Fracciones I, II, III, IV, V, X, XI, XII, XIV, XV, XVI.
- En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de representar a la Dirección General a los funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; a través del proceso de Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	33 de 482

Área Unidad de Transparencia

- a) Esta Área de Consultivo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 y 69 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 5 Fracciones XIII.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de atender las peticiones de acceso de información pública y el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, a través del proceso de solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales.

Subdirección de factibilidades Metropolitanas

- a) Esta subdirección de factibilidades metropolitanas tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 8 Fracciones I a la XIII numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de Viabilidad y Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; a través del proceso de Factibilidades Metropolitanas.

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de Dictaminación y Proyectos

- a) Esta Sección de Dictaminación y Proyectos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 8 Fracciones I a la VI numeral o inciso cuando apliqué de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; a través del proceso de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	34 de 482

Sección de Desarrollo Urbano

- a) Esta Sección Desarrollo Urbano tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 8 Fracciones II y VIII numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de revisión y aprobación de los proyectos hidrosanitarios de nuevos desarrollos; a través del proceso de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Sección de Supervisión

- a) Esta Sección de Supervisión tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 8 Fracciones IV, VII, IX, X y XI numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de revisión y aprobación de los proyectos hidrosanitarios de nuevos desarrollos; a través del proceso de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Subdirección de obras

- a) Esta sub dirección de obras tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Reglamento Interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 10 Fracciones I al XLIII, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de contratación de obra pública y servicios relaciones con obra pública; a través del proceso de contratación de obra pública, elaboración de presupuestos, supervisión de obra y la gestión de programas especiales que contribuyan a traer recursos.

Esta unidad administrativa se compone de:

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	35 de 482

Sección de Costos y Presupuestos

- a) Esta Sección de Costos y Presupuestos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento Reglamento Interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 10 Fracciones XIX al XXVII, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de elaborar, analizar y actualizar los presupuestos de obra; a través del proceso de elaboración de presupuesto de obra pública.

Subdirección de Ingeniería

- a) Esta Subdirección de Ingeniería tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 12 Fracciones I a la XVI, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de estudios y proyectos; a través del proceso de planeación, proyección, supervisión y evaluación.

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de Estudios y Proyectos.

- a) Esta sección de estudios y proyectos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 12 Fracciones I, II, IV, V, VI, VII, VIII, IX, XI, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de estudios y proyectos; a través del proceso de planeación, proyección, supervisión y evaluación.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	36 de 482

Sección de Topografía.

- a) Esta sección de topografía tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 12 Fracciones III, X, XI, XII, XIII, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de estudios y periciales topográficos; a través del proceso de planeación, proyección, supervisión y evaluación.

Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización (UDEFF).

- a) Esta unidad tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24 y 69 de la ley Orgánica del Poder Ejecutivo en lo general y en lo particular, conforme a los parámetros que establece el artículo 15, Fracciones I a la XXIII numeral o inciso cuando aplique en el Reglamento interno del SIAPA.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa cumplirá las responsabilidades de ejercer las atribuciones, en los términos que se señalen en los convenios que suscriba con los municipios, y en consecuencia llevará a cabo la recaudación y cobro de los ingresos que, por la prestación de los servicios de agua potable, drenaje alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales le corresponda percibir al municipio que se encuentre adherido; así como la representación del Organismo ante las autoridades de carácter administrativo o judicial, de los actos emanados de esta misma Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización. (UDEFF).

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de Determinación y Ejecución Fiscal

- a) Esta Sección de Determinación y Ejecución Fiscal tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 15 Fracciones VII, VIII, IX, X, XVIII, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de diligencias de inspección, practicar revisiones, inspecciones o verificaciones en los domicilios de los Usuarios; a través del proceso de determinación de obligaciones fiscales.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	37 de 482

Sección de Fiscalización y Resolución de Recurso

- a) Esta Sección de Determinación y Ejecución Fiscal tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno del SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 15 Fracciones VII, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, numeral o inciso cuando aplique de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de trámites de recursos derivados de las actuaciones de la Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización; a través del proceso de resolución de recursos, defensa jurídica y representación del Organismos ante la autoridad administrativa o judicial emanados de los actos de recuperación fiscal.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	38 de 482

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas.

A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-5-IX	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Elaboración y Revisión de Convenios y Contratos de la Sección de Adquisiciones (Estatales)	-
PE-69-III-RI-5-I	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Auxiliar a la Dirección General en la elaboración de Diversos Contratos o Convenios	-
PE-69-III-RI-5-II,XI	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Consultas y Asesorías legales a las Unidades Administrativas	-
PE-69-III-RI-5-II	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en trámites de Factibilidad	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-5-VI	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales	-
PE-69-III-RI-5-II	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Participar en Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales	-
PE-69-III-RI-5-IX	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)	-
PE-69-III-RI-5-XVI	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contrato o Convenio	-
PE-69-III-RI-5-XIV-XVI	Representación y Defensa Legal del Organismo	Asesorar al Organismo en materia jurídica, así como en la celebración de contratos y convenios	Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio	-
TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública	-
TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Incompetencias)	-
TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Prevención)	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Derechos ARCOP)	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Brindar Capacitaciones en Temas Relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales	-
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Actualizar la información fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
TAI-1-I-RI-5-XIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Solicitudes de acceso a la información y protección de datos personales	Actualizar la Información Fundamental de la Plataforma Nacional de Transparencia	-
LJA-1-RI-5-III	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Juicios de Nulidad	-
LJA-1-RI-5-III	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Demanda de Lesividad	-
CNPP-1-RI-5-IV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Denuncia Penal -Procedimiento Previo a la Denuncia -Intervención en la Integración de Carpeta de Investigación y Carpeta Administrativa -Reparación del Daño -Medios de Impugnación	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
LFT-1-RI-5-III	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	<p align="center">Juicio Laboral</p> <p>-Procedimiento Previo a la Contestación</p> <p>-Substanciación del Juicio</p> <p>-Laudo</p> <p>-Ejecución de Laudo</p> <p>-Medios de Impugnación</p>	-
CPCJ-1-RI-5-III	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Juicio Civil	-
RPEJM-1-RI-5-XV-XIV	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial	-
LAM-1-RI-5-V	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Juicio de Amparo Indirecto	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
LA-1-RI-5-III	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Juicio Agrario	-
PE-69-III-RI-5-VII-VIII	Representación y Defensa Legal del Organismo	Representación del Organismo, Director General, funcionarios y servidores públicos adscritos al Organismo; ante las autoridades de carácter administrativo o judicial.	Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos	-
PE-69-III-RI-8-I	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Elaboración de Viabilidad	Elaboración de Viabilidad
PE-69-III-RI-8-III-V-VI	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Elaboración de Factibilidad	Servicio de Factibilidad
PE-69-III-RI-8-III-V-VI	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad para Apertura de Negocios	Factibilidad para Apertura de Negocios.
PE-69-III-RI-8-II	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Validación de Proyectos Hidrosanitarios	-
PE-69-III-RI-8-IV-VII-IX-X-XI	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Supervisión de Obra	-
PE-69-III-RI-8-IX-X	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	Entrega – Recepción de Activos por Donaciones	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-10-I,VIII,X,XI	Obra Pública	Contratación de obra pública	Licitación Publica	-
PE-69-III-RI-10-1,VIII,X,XI	Obra Pública	Contratación de obra pública	Invitación	-
PE-69-III-RI-10-I,VIII,X,XI	Obra Pública	Contratación de obra pública	Adjudicación Directa	-
PE-69-III-RI-10-VII, XIII, XIV, XV, XX	Obra Pública	Elaboración de presupuesto de obra pública	Presupuesto de Obra	-
PE-69-III-RI-10-VII, IX, XII, XIV. XV	Obra Pública	Elaboración de presupuesto de obra pública	Anticipos, Estimaciones y Finiquitos	-
PE-69-III-RI-10-XX al XXVI	Obra Pública	Elaboración de presupuesto de obra pública	Escalatoria de Obras	-
PE-69-III-RI-10-III, XXIX, XXX	Obra Pública	Supervisión de obra	Supervisión de Obra	-
PE-69-III-RI-10-XVII	Obra Pública	Contratación de obra pública	Cancelación de Fianzas	-
PE-69-III-RI-10-XVIII	Obra Pública	Control del padrón de Contratistas	Control del Padrón de Contratistas	-
PE-69-III-RI-10-VIII, XXXII, XXXVI	Obra Pública	Obra Pública	Atención a Instancias Externas	-
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Devolución de Derechos (PRODDER)	Gestión PRODDER	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XL, XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Devolución de Derechos (PRODDER)	Seguimiento PRODDER	-
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Devolución de Derechos (PRODDER)	Cierre PRODDER	-
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA)	Gestión PROAGUA	-
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XL, XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA)	Seguimiento PROAGUA	-
PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10-XLI	Gestión de programas	Gestión del Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento (PROAGUA)	Cierre PROAGUA	-
LO-69-III-RI-12-I, XII, VIII, IX, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería.	-
LO-69-III-RI-12-VIII, IX, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Evaluación de Datos Técnicos.	-
LO-69-III-RI-12-IV, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Especificaciones Técnicas de Construcción.	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
LO-69-III-RI-12-II, V, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Supervisión de Proyectos de Ingeniería.	-
LO-69-III-RI-12-VI, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Asesoría Técnica de Obra.	-
LO-69-III-RI-12-XIII.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios y Proyectos	Archivo Técnico.	-
LO-69-III-RI-12-III, X, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios topográficos	Estudios Topográficos e Investigación	-
LO-69-III-RI-12-III, X, XI, XII.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios topográficos.	Periciales Topográficas y Tendencia de la Tierra.	-
LO-69-III-RI-12-III, X, XI.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Estudios topográficos.	Supervisión Trabajo Externo.	-
LO-69-III-RI-12-III, XI, XII, XIII.	Estudios y Proyectos de ingeniería	Digitalización.	Digitalización Archivo Técnico-GIS	-
PE-69-III-RI-15-VII-a	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Ordenar y practicar revisiones, inspecciones, verificaciones o investigaciones.	Ordenar y Practicar Diligencias de Inspección y Verificación en los Domicilios de los Usuarios.	-
PE-69-III-RI-15-VII-b al i	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Determinar las Obligaciones Fiscales	Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago y Comprobar la Comisión de Infracciones a Dichas Disposiciones.	-
PE-69-III-RI-15-VII-j al o	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Procedimiento Administrativo de Ejecución	Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de Bienes	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-15-VII-p-IX	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Atender y dar trámite a las solicitudes de los particulares	Atención a las Oficialías de Parte	-
PE-69-III-RI-15-VII-q	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Atender y dar trámite a los Recursos derivados del actuar de la Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización	Recursos en Sede Administrativa	-
PE-69-III-RI-15-VII-r	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Representación del Organismo ante las autoridades de carácter administrativo o judicial, de los actos emanados de la UDEFF	Juicio de Nulidad	-
PE-69-III-RI-15-VII-r	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Representación del Organismo ante las autoridades de carácter administrativo o judicial, de los actos emanados de la UDEFF	Juicio de Amparo	-
PE-69-III-RI-15-XVI	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Cancelación de servicios y aplicación de sanciones por conexiones clandestinas o no autorizadas	Cancelación de Servicios y aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas o no Autorizadas	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-15-XVIII	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)	Determinar las sanciones, infracciones, aplicar condonaciones conforme a la ley y revisión del titular o encargado	Atención Aplicación de Infracción	-

Nota: Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo X

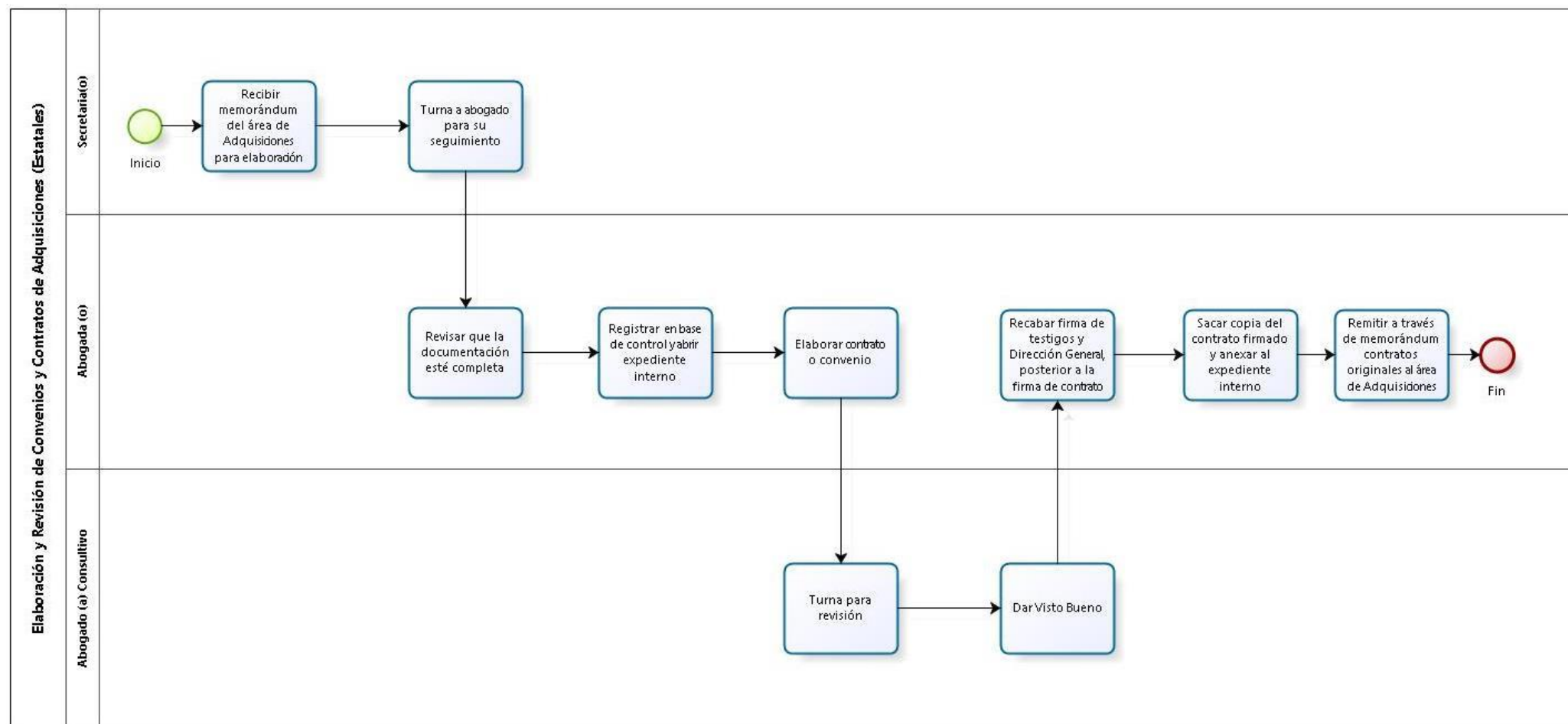
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	49 de 482

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Elaboración y Revisión de Convenios y Contratos del Área de Adquisiciones (Estatales)

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración y Revisión de Convenios y Contratos del Área de Adquisiciones (Estatales)
Descripción	Elaborar contratos derivados de los procedimientos para la adquisición de bienes, prestación de servicios o arrendamiento, requeridos por la Unidad Centralizada de Compras/Área de Adquisiciones con recurso propio.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-IX
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para la elaboración de contratos y convenios se deberán solicitar por medio de memorándum, signado por el Titular de la Unidad Centralizada de Compras/Área de Adquisiciones, junto con la documentación completa en copia simple.
Procedimientos antecedentes	Convocatoria de Bases de Licitación. Supuestos previstos en el artículo 73 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, dictamen de adjudicación directa previstos en el artículo 74 de la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios
Procedimientos subsecuentes	Cumplimiento de contrato
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentación completa consistente en diversa documentación jurídica.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato o Convenio de Compraventa/Prestación de servicios/Arrendamiento
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Elaboración y Revisión de Convenios y Contratos del Área de Adquisiciones (Estatales)



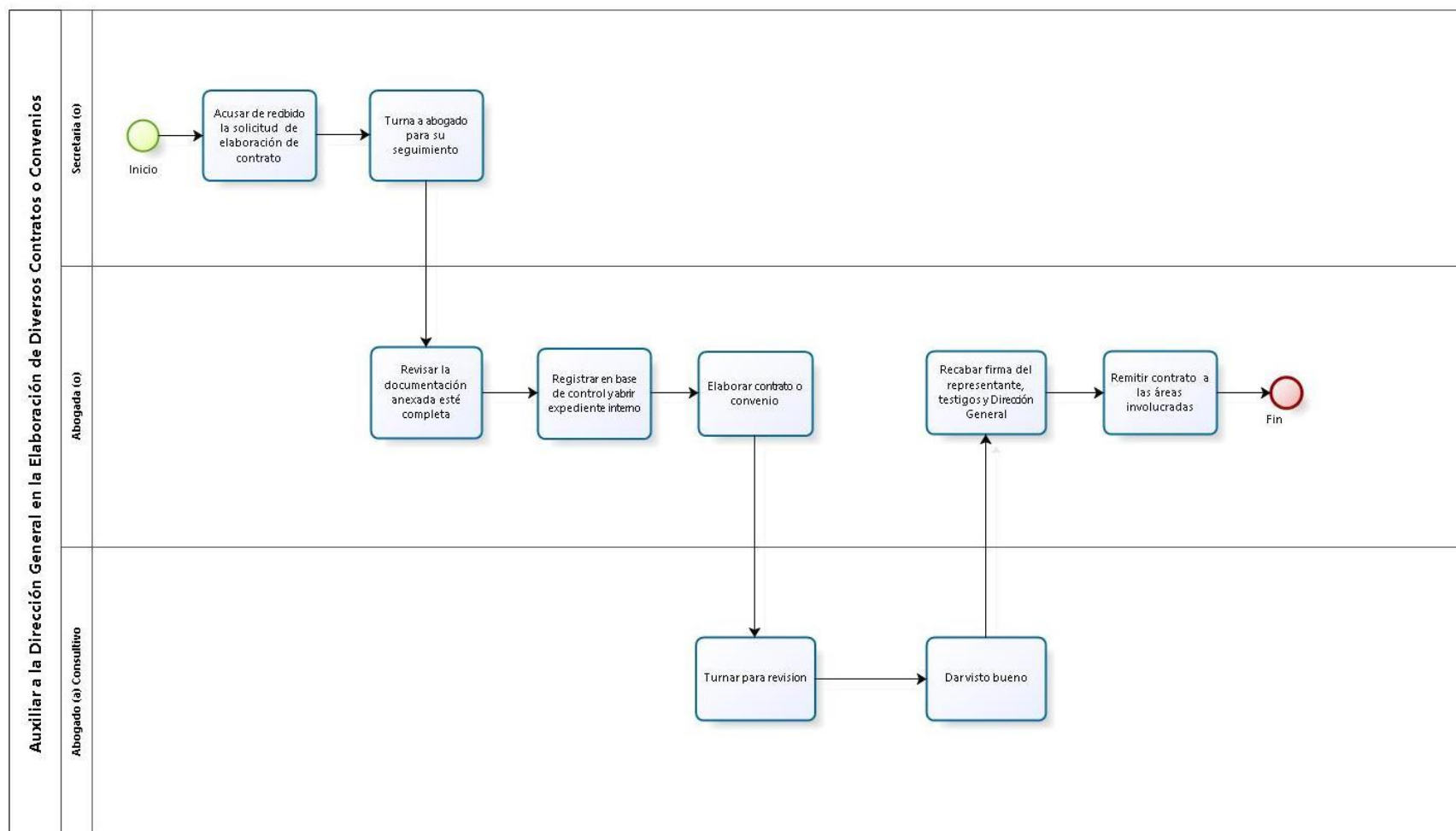
Narrativa del Procedimiento de Elaboración y Revisión de Convenios y Contratos del Área de Adquisiciones (Estatales)

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Acusa de recibido memorándum procedente del área de Adquisiciones para elaboración de contrato o convenio	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Revisa que la documentación anexa este completa, o en su caso solicita la documentación faltante	Ingreso de documentación
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Registra en base de control y abre expediente interno	Expediente
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Elabora contrato o convenio	Contrato o Convenio
6	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Turna para revisión	Turno
7	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Da visto bueno, o en su caso realiza correcciones	Validación
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Posterior a que el proveedor/prestador acuda a firmar el contrato; recaba firma de testigos y Dirección General	Contrato o convenio finalizado
9	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Saca copia del contrato o convenio debidamente firmado en su totalidad y anexa al expediente interno	Contrato o convenio finalizado
10	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Remite a través de memorándum contratos o convenios originales al área de Adquisiciones	Contrato o convenio finalizado

Procedimiento de Auxiliar a la Dirección General en la Elaboración de Diversos Contratos o Convenios

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Auxiliar a la Dirección General de la Elaboración de Diversos Contratos o Convenios
Descripción	Asesoramiento a la Dirección General en la elaboración de distintos contratos o convenios que emanen de sus atribuciones; como lo son contratos o convenios.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-9-I
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Revisar que el convenio o contrato a suscribir no contravenga alguna disposición normativa
Procedimientos antecedentes	Solicitud por parte de particular, dependencia o entidad pública de cualquier nivel
Procedimientos subsecuentes	Cumplimiento de contrato o convenio
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos para acreditar la personalidad y documentos jurídicos dependiendo el caso en concreto
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato o Convenio
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Auxiliar a la Dirección General en la Elaboración de Diversos Contratos o Convenios



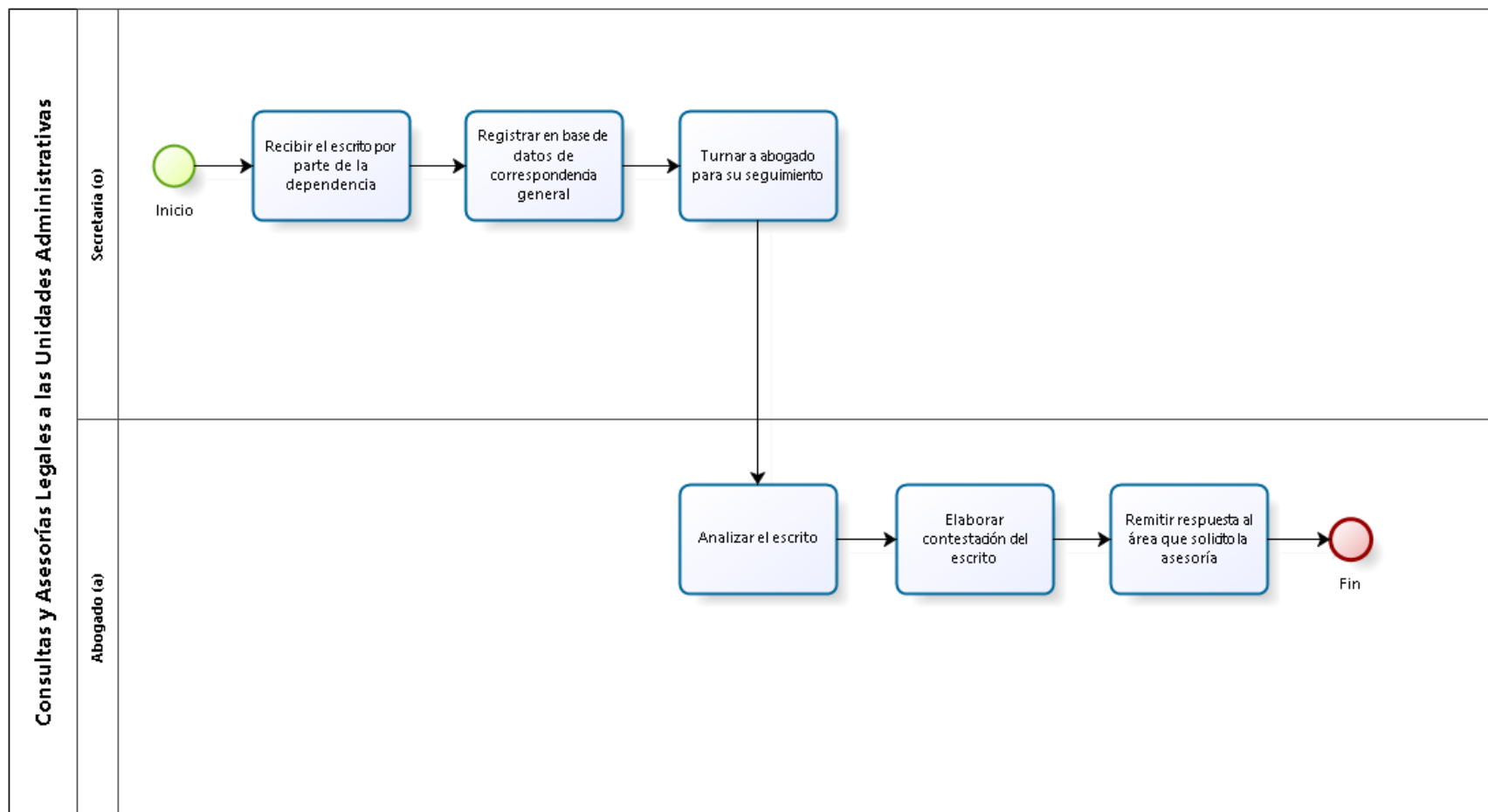
Narrativa del Procedimiento Auxiliar a la Dirección General en la Elaboración de Diversos Contratos o Convenios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Acusa de recibido la solicitud de elaboración de contrato o convenios	Acuse de recibido
2	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Revisa la documentación anexada este completa, o en su caso solicita la documentación faltante	Ingreso de documentación
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Registra en base de control y abre expediente interno	Expediente
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Elabora contrato o convenio	Contrato o Convenio
6	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Turna para revisión	Turno
7	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Visto bueno, o en su caso realiza correcciones	Validación
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Recaba firma del representante, testigos y Dirección General	Contrato o convenio finalizado
9	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Remite contrato y/o copias certificadas del contrato a las áreas involucradas para su cumplimiento	Acuse de recibido por las áreas involucradas

Procedimiento de Consultas y Asesorías legales a las Unidades Administrativas

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Consultas y Asesorías Legales a las Unidades Administrativas
Descripción	Asesorar jurídicamente a las diversas unidades administrativas del Organismo en cuanto al fundamento de sus actuaciones, procesos a realizar y otras relacionadas con el principio de legalidad en la actuación administrativa.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-XI
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Analizar la solicitud y emitir una opinión apegada a derecho
Procedimientos antecedentes	Solicitud por parte de una unidad administrativa del Organismo
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos Jurídicos vinculados con la solicitud
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Escrito de contestación a la consulta y/o asesoramiento
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Consultas y Asesorías Legales a las Unidades Administrativas



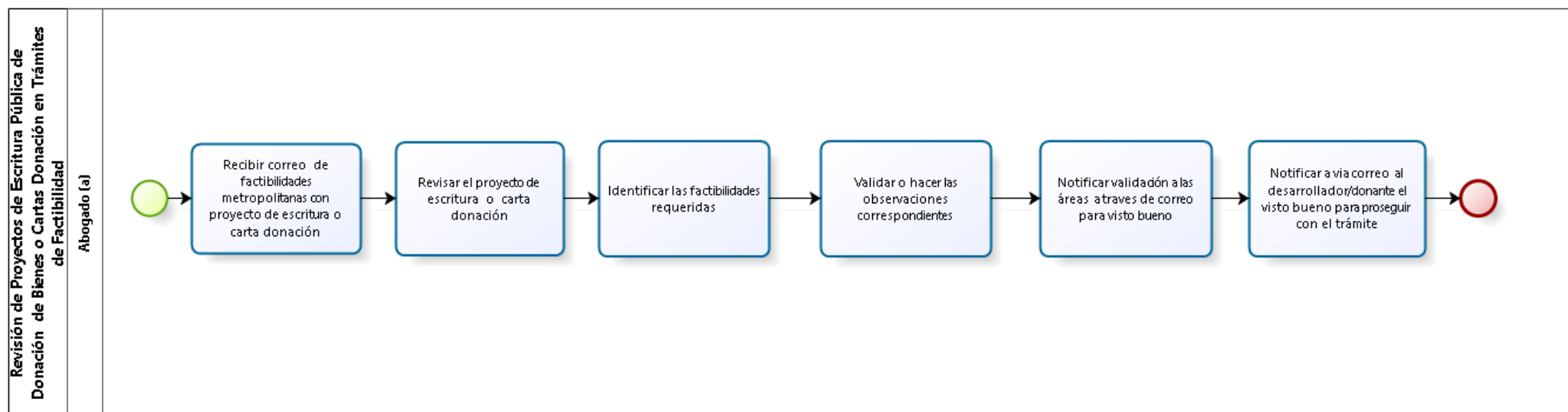
Narrativa del Procedimiento de Consultas y Asesorías Legales a las Unidades Administrativas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Recibe el escrito por parte de la dependencia y/o área	Acuse de recibido
2	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Registra en base de datos de correspondencia general	Registro en archivo general de la Dirección Jurídica
3	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
4	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Analiza el escrito	-
5	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Elabora contestación del escrito	Escrito de contestación
6	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Remite respuesta al área que solicitó la asesoría o consulta	Acuse de recibido

Procedimiento de Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en Trámites de Factibilidad

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en Trámites de Factibilidad
Descripción	Revisar y validar proyectos de escritura pública de donación de bienes inmuebles y/o bienes muebles, o en su caso revisar y validar cartas de donación de bienes muebles en trámites de factibilidades metropolitanas.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-II
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Revisar que el documento a suscribir no contravenga alguna disposición normativa.
Procedimientos antecedentes	Dictamen Técnico de factibilidad en el que se desprenda obligación de entrega de infraestructura o equipamiento; Petición de validación vía correo electrónico institucional
Procedimientos subsecuentes	Validación y visto bueno por correo electrónico de diferentes unidades administrativas del Organismo
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos Jurídicos y petición vía correo electrónico
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Validación de escritura y/o carta donación
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en Trámites de Factibilidad



Narrativa del Procedimiento de Revisión de Proyectos de Escritura Pública de Donación de Bienes o Cartas Donación en Trámites de Factibilidad

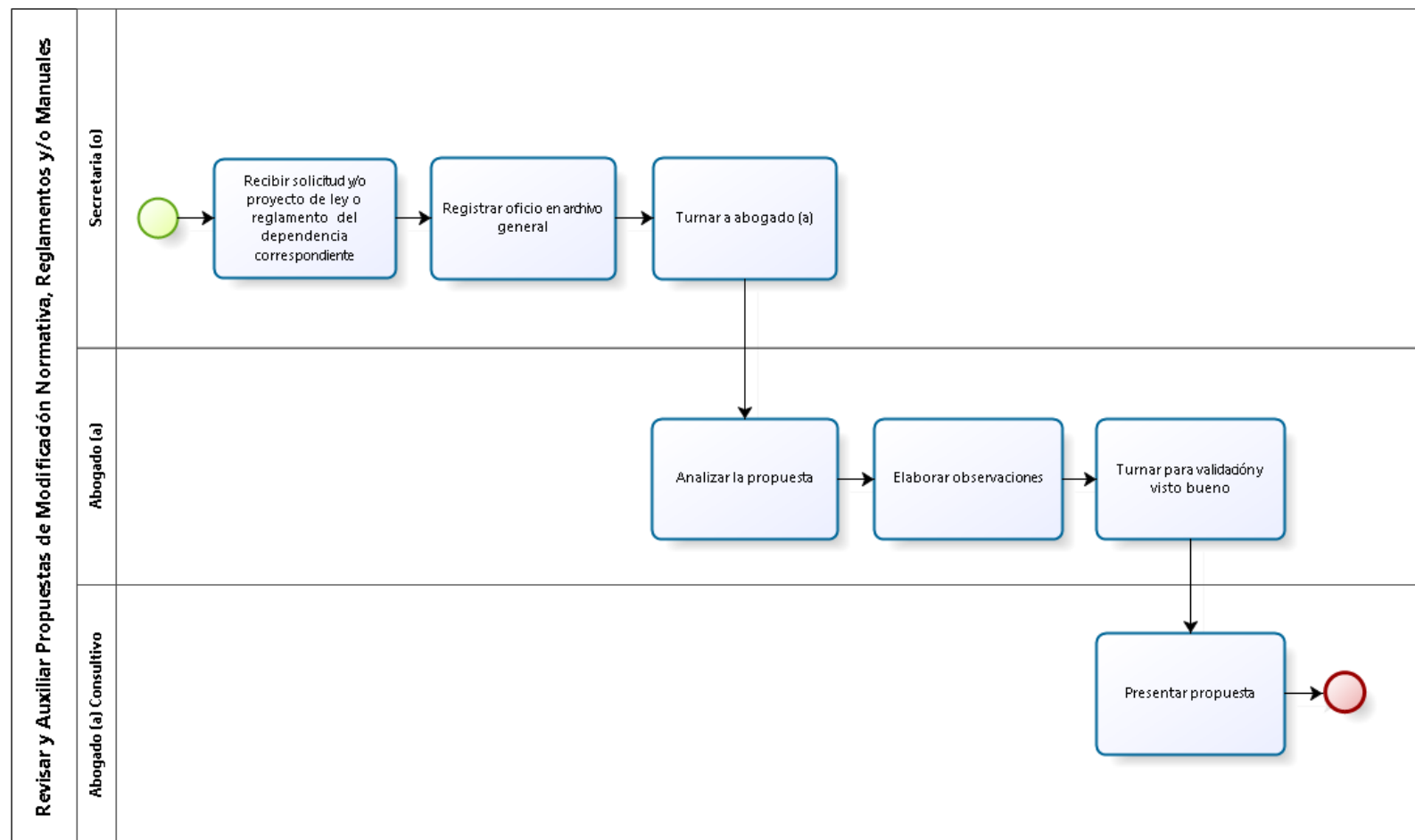
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Recibe correo electrónico por parte de Factibilidades Metropolitanas el proyecto de escritura de donación o carta donación.	Solicitud de revisión
2	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Identifica que los bienes muebles o inmuebles a recibir, hayan sido requeridos en el dictamen de factibilidad	-
3	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Revisa el proyecto de escritura de donación o carta donación	-
4	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Valida o en su caso hacer las observaciones correspondientes	Validación por parte de Jurídico
5	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Notifica la validación a las áreas correspondiente a través de correo electrónico, esperando su visto bueno	Notificación de espera de visto bueno
6	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Una vez validada la información por las áreas involucradas, notifica a través de correo electrónico institucional al desarrollador/donante el visto bueno para proseguir con el trámite administrativo; en caso de escritura de donación se procede con su suscripción	Validación final por parte de SIAPA

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	61 de 482

Procedimiento de Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales
Descripción	Revisar y coadyuvar con la Dirección de Innovación y Tecnologías en las propuestas de modificación normativa, reglamentos y/o manuales del Organismo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-VI
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud de revisión de proyecto de ley, reglamento o manual
Procedimientos antecedentes	Elaboración de proyecto por parte de la Dirección de Innovación y Tecnología
Procedimientos subsecuentes	Proceso jurídico para su aprobación y publicación
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Proyecto de ley, reglamento o manual
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Validación del proyecto
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales



Narrativa del Procedimiento de Revisar y Auxiliar Propuestas de Modificación Normativa, Reglamentos y/o Manuales

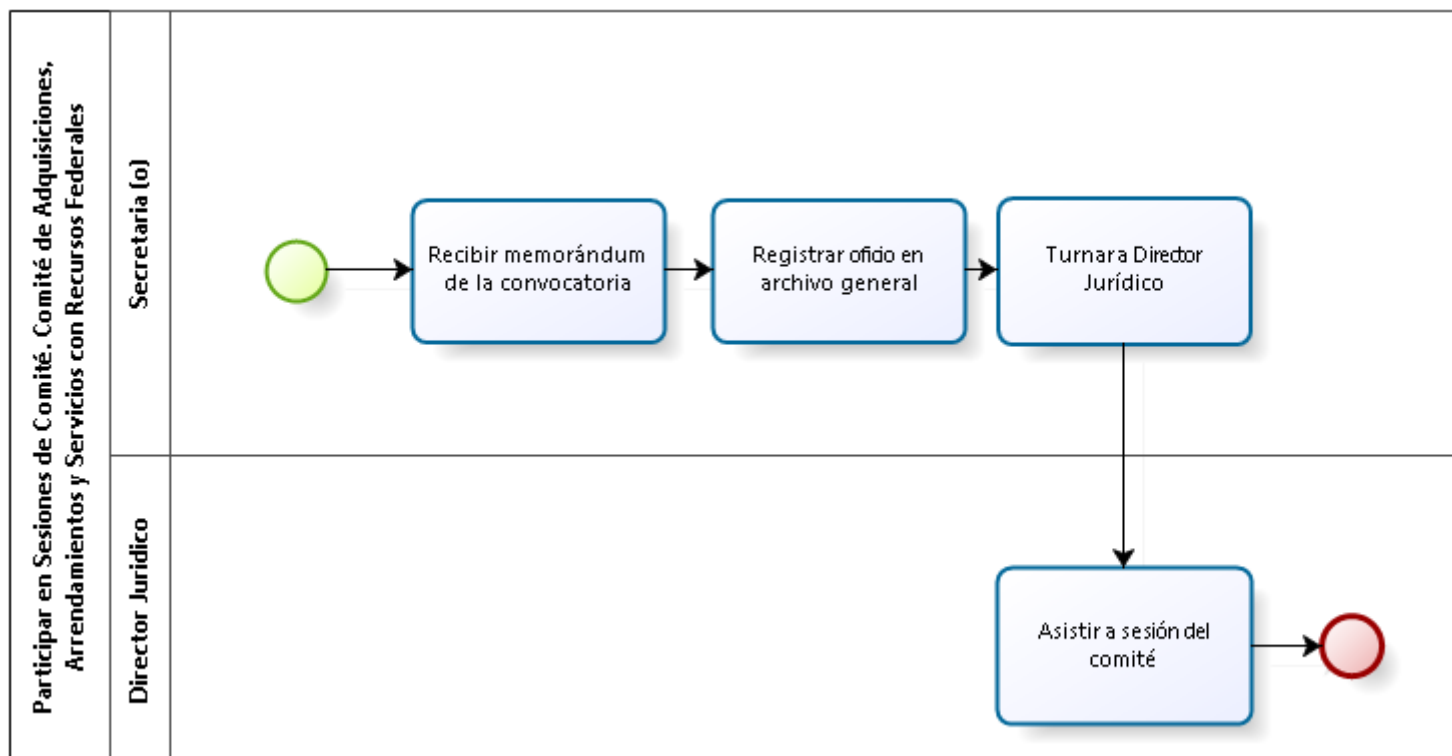
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Recibe la solicitud de proyecto de ley o reglamento por parte del área o dependencia correspondiente	Acuse de recibido
2	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Registra oficio en base de archivo general	Registro en archivo general de la Dirección Jurídica
3	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado (a)	Turno de asunto
4	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Analiza la propuesta	-
5	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Elabora observaciones	Escrito de observaciones
6	Abogado (a)	Dirección Jurídica	Turna para validación y visto bueno	Turno de asunto
7	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Valida o adecua propuesta	Validación del proyecto

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	64 de 482

Procedimiento de Participar en Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales
Descripción	Participar en las sesiones del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales para emitir opiniones jurídicas
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-II
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se asiste mediante Convocatoria emitida por la Sección de Adquisiciones, donde se especifique día, lugar, hora y el orden del día.
Procedimientos antecedentes	Convocatoria a Licitación Pública Nacional
Procedimientos subsecuentes	Emisión y firma de acta de sesión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Convocatoria y documentos jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Acta de sesión
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Participar en Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales



Narrativa del Procedimiento de Participar en Sesiones de Comité. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales

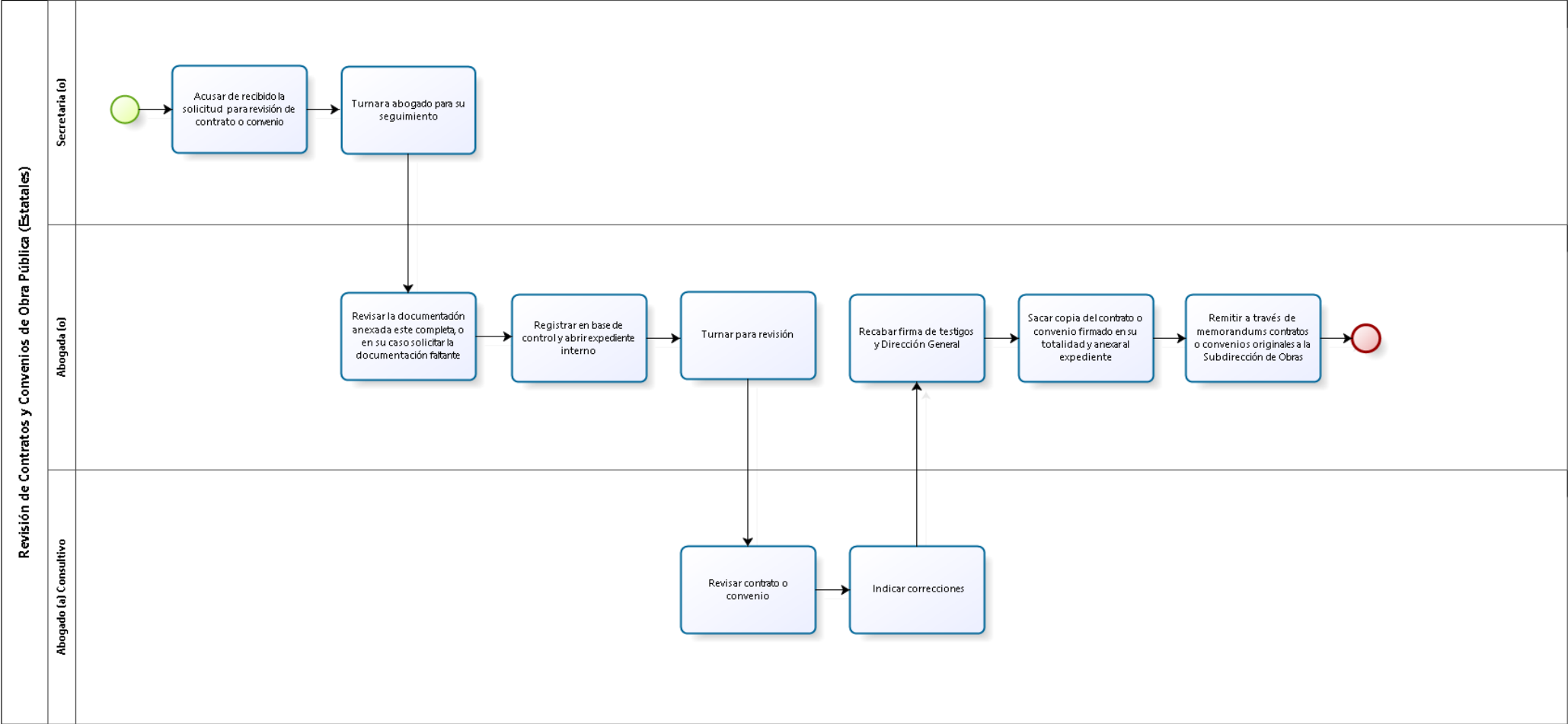
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Recibe memorándum con la convocatoria	Acuse de recibido
2	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Registra oficio en base de archivo general	Registro en archivo general de la Dirección Jurídica
3	Secretaria (o)	Dirección Jurídica	Turna a Director (a) Jurídico	Turno de asunto
4	Director (a) Jurídico	Dirección Jurídica	Asiste a Sesión del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios con Recursos Federales	Firma de asistencia en los formatos Previamente establecidos por Adquisiciones

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	67 de 482

Procedimiento de Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)
Descripción	Revisar contratos y/o convenios derivados de la Subdirección de Obras aprobados con recurso propio por el Comité Mixto de Obra Pública del SIAPA
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-IX
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Haber realizado el procedimiento de Licitación o invitación conforme al artículo 104 de la Ley de Obras Públicas del Estado de Jalisco y sus Municipios.; dictamen de adjudicación directa previsto en el artículo 106 de la Ley de Obras Públicas del Estado de Jalisco y sus Municipios.
Procedimientos antecedentes	Cumplimiento de contrato
Procedimientos subsecuentes	Documentación completa consistente en diversos documentos jurídicos.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Cumplimiento de contrato
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato o Convenio
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)



Narrativa del Procedimiento de Revisión de Contratos y Convenios de Obra Pública. (Estatales)

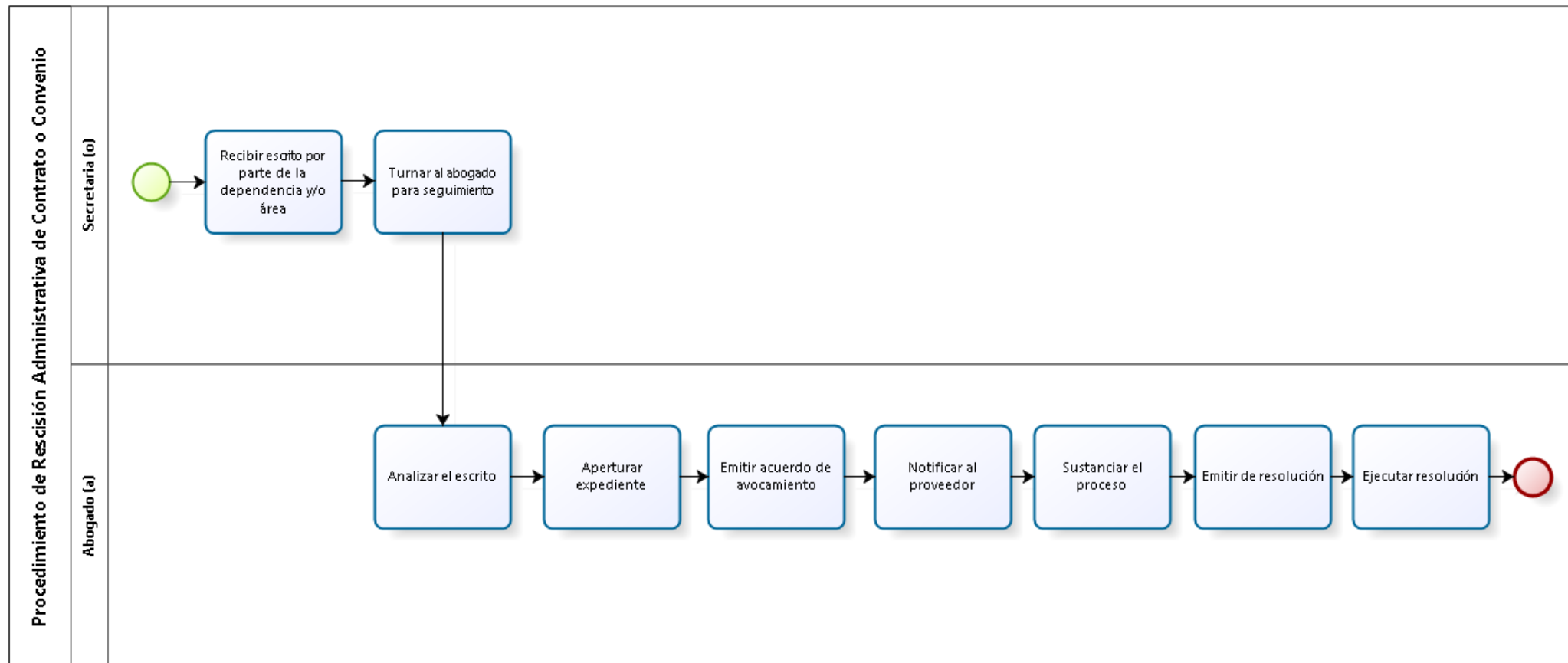
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Acusa de recibido memorándum procedente del área de la Subdirección de Obras para la revisión de contrato o convenio	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Revisa la documentación anexada este completa, o en su caso solicitar la documentación faltante	Ingreso de documentación
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Registra en base de control y abrir expediente interno	Expediente
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Turna para revisión	Contrato o Convenio
6	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Revisa contrato o convenio	Turno
7	Abogado (a) Consultivo	Dirección Jurídica	Visto bueno, o en su caso realiza correcciones	Validación
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Recaba firma de testigos y Dirección General	Contrato o convenio finalizado
9	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Saca copia del contrato o convenio debidamente firmado en su totalidad y anexarlo al expediente interno	Contrato o convenio finalizado
11	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Remite a través de memorándum contratos o convenios originales a la Subdirección de Obras	Contrato o convenio finalizado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	70 de 482

Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contrato o Convenio

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contratos o Convenios
Descripción	Iniciar procedimiento de rescisión de un contrato celebrado entre un tercero y el Organismo por causas imputables a este.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-XVI
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Memorándum por parte del o las áreas requirentes y supervisoras sobre el incumplimiento en el contrato o convenio
Procedimientos antecedentes	Manifestación por escrito de incumplimiento de contrato
Procedimientos subsecuentes	Ejecución de resolución y, en su caso, garantía
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contrato o Convenio



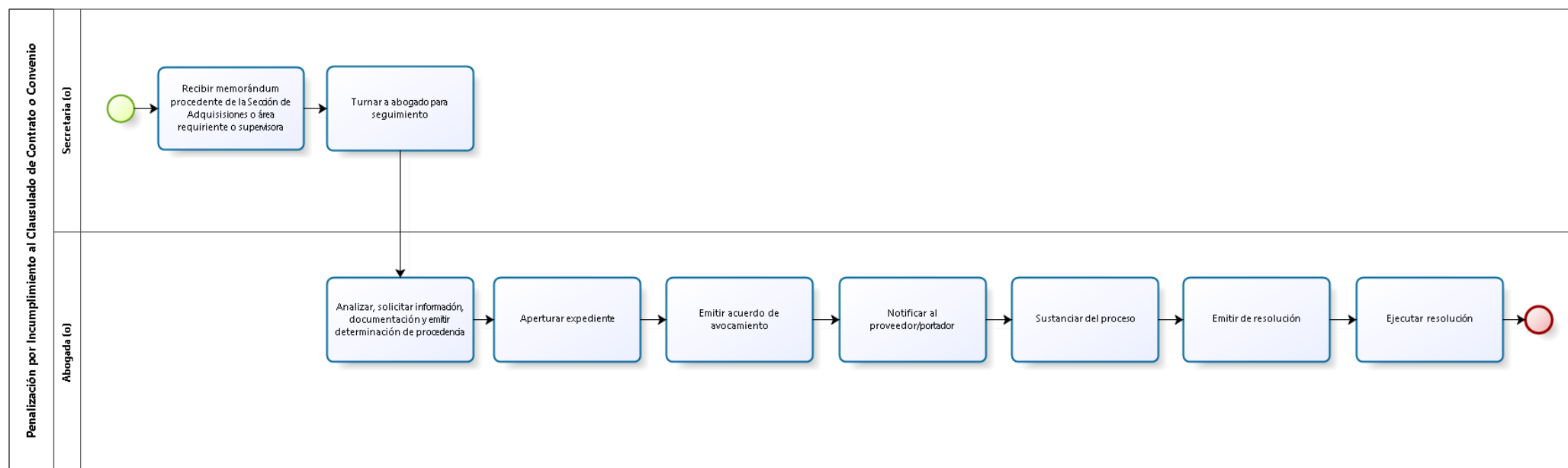
Narrativa del Procedimiento de Rescisión Administrativa de Contrato o Convenio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Acusa de recibido memorándum procedente la Sección de Adquisiciones o área requirente o supervisora	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Analiza, recaba, solicita información y documentación; emite determinación de procedencia	Ingreso de documentación
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Apertura del expediente	Expediente
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Emite acuerdo de avocamiento	Acuerdo de avocamiento
6	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Notifica al proveedor	Notificación
7	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Sustanciación del proceso	Documentos Jurídicos
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Emite resolución	Resolución final
9	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Ejecuta resolución	Recisión administrativa

Procedimiento de Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio
Descripción	Aplicar penalidades establecidas en contratos o convenios por faltas imputables al proveedor o prestador
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-XIV-XVI
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Memorándum por parte del o las áreas requirentes y supervisoras sobre la falta en el contrato o convenio
Procedimientos antecedentes	Manifestación por escrito de incumplimiento de contrato
Procedimientos subsecuentes	Ejecución de resolución y, en su caso, garantía
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Procedimiento administrativo sancionatorio, y en su caso, ejecución de garantía.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio



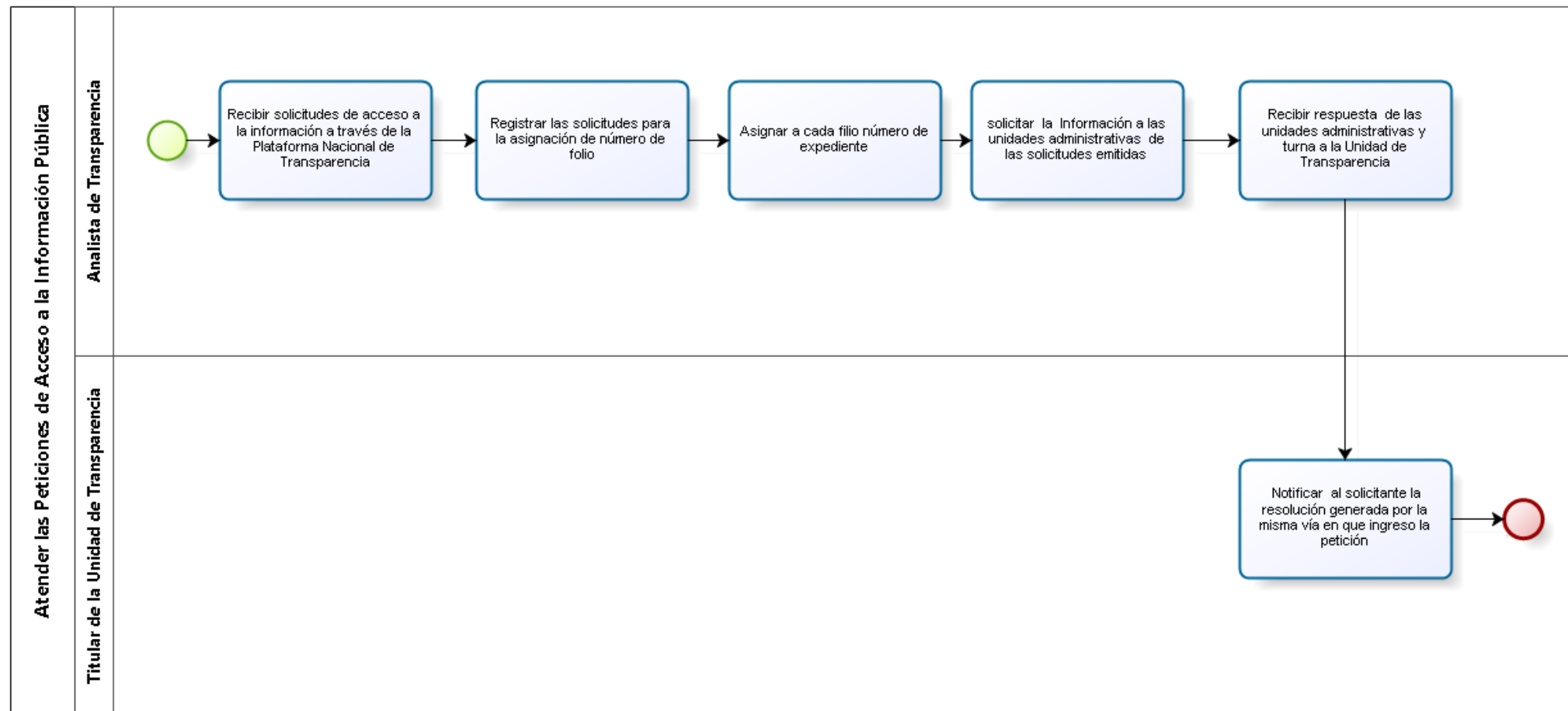
Narrativa del Procedimiento de Penalización por Incumplimiento al Clausulado de Contrato o Convenio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Acusa de recibido memorándum procedente la Sección de Adquisiciones o área requirente o supervisora	Acuse de recibido
2	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Analiza, recaba, solicita información y documentación; emite determinación de procedencia	Ingreso de documentación
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Apertura del expediente	Expediente
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Emite acuerdo de avocamiento	Acuerdo de avocamiento
6	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Notifica al proveedor	Notificación
7	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Sustanciación del proceso	Documentos Jurídicos
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Emite resolución	Resolución final
9	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Ejecuta resolución	Pago de penalidad o ejecución de garantía

Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública
Descripción	Atender a las solicitudes de acceso a información pública y protección de datos personales inherentes al Organismo.
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Requerimiento de información a las unidades administrativas competentes / admisión de recursos de revisión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud en la que señale medio de notificación y ser dirigida con respeto
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución de solicitudes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública



Narrativa del Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública

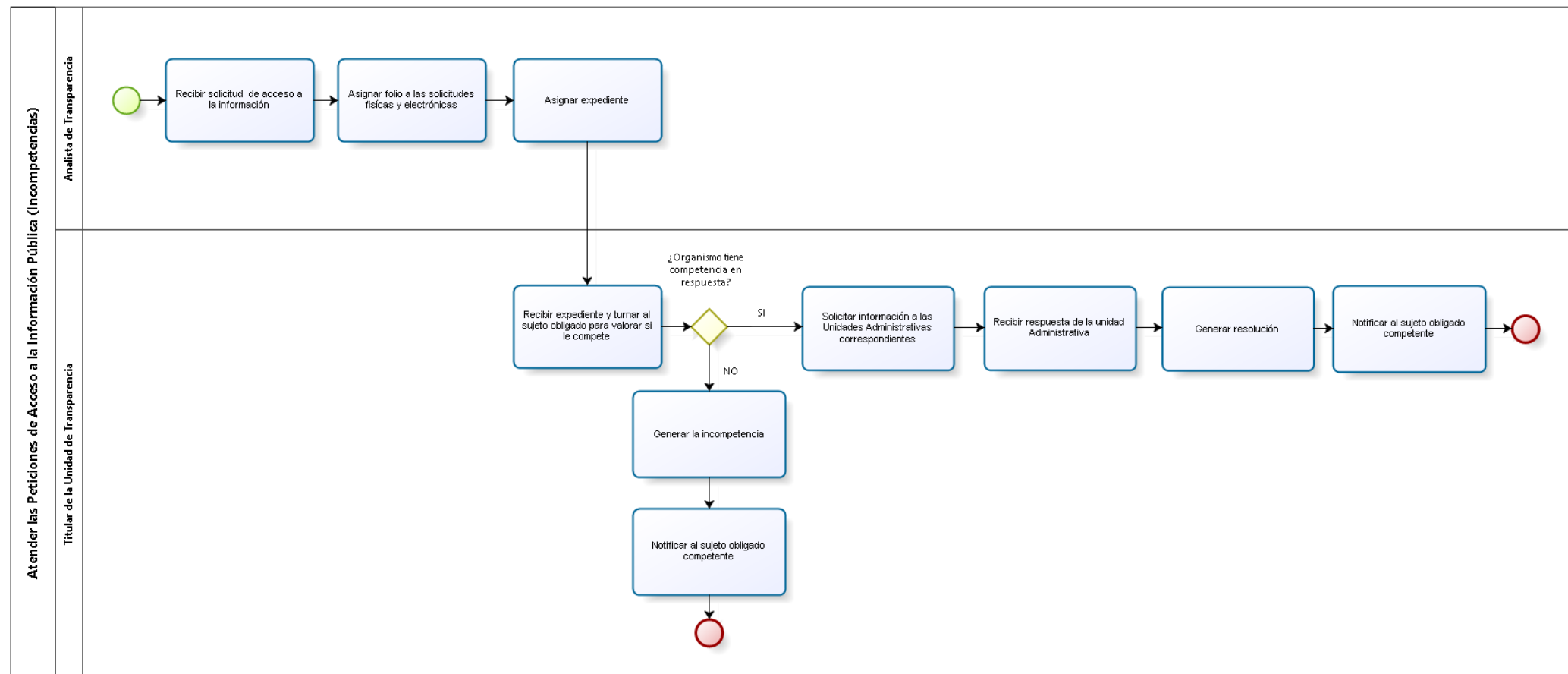
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibe Solicitudes de Acceso a la Información de manera física, electrónica y a través de la Plataforma Nacional De Transparencia.	Solicitud
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Registra las solicitudes recibidas de manera física o electrónica en la Plataforma Nacional de Transparencia, para la asignación de un número de Folio.	Ingreso de documentación
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Asigna a cada folio un número de expediente.	Expedientes
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Solicita información a las Unidades Administrativas de manera física o electrónica, de las solicitudes admitidas, con un término de 03 días hábiles.	Memorándum
5	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibe respuesta de las Unidades Administrativas y turna a la titular de la Unidad de Transparencia	Acuse de recibido
6	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	<p>Notifica al solicitante la resolución generada por la Unidad de Transparencia, a los 8 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, por la vía de ingreso de la petición.</p> <p>Tipo de Acceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Consulta Directa</i> 1.1 Se pone a disposición la información solicitada para su consulta directamente en las oficinas de la unidad administrativa previa cita. • <i>Reproducción De Documentos</i> 1.2 Se entrega la información o documentación solicitada, mediante copias simples o archivos digitales. • <i>Informes Específicos</i> 1.3 Se entrega la información en un informe debido al tipo de información solicitada. • <i>Medios Electrónicos</i> 1.4 En la respuesta se entrega el enlace electrónico de donde este publicada la información solicitada 	Resolución

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	79 de 482

Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Incompetencias)

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública
Descripción	Atender a las solicitudes de acceso a información pública y protección de datos personales inherentes al Organismo.
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Requerimiento de información a las unidades administrativas competentes / admisión de recursos de revisión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud en la que señale medio de notificación y ser dirigida con respeto
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución de solicitudes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Incompetencias)



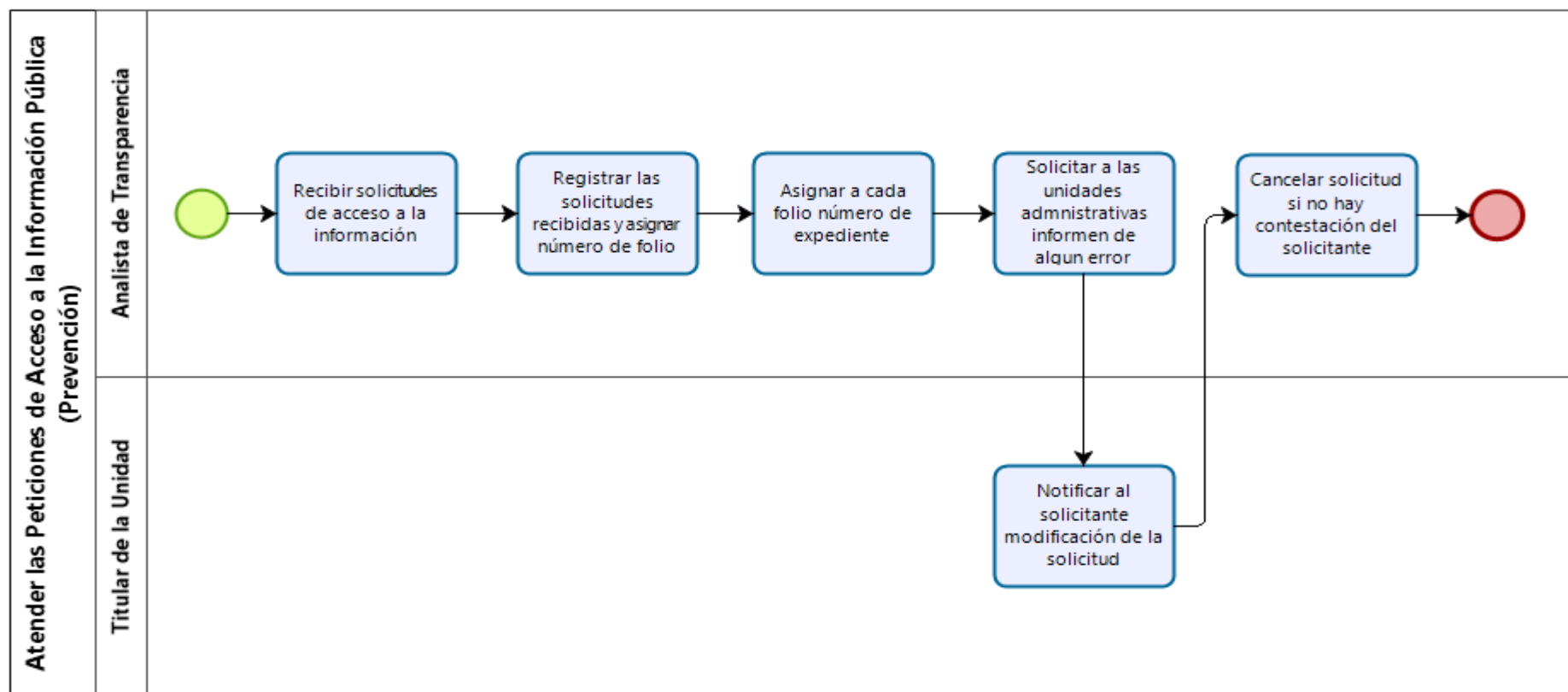
Narrativa del Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Incompetencias)

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibe solicitudes de Acceso a la Información de manera física, electrónica y a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.	Solicitud
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Registra las solicitudes recibidas de manera física y electrónica en la Plataforma Nacional De Transparencia, para la asignación de un número de folio.	Ingreso de documentación
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Asigna a cada folio un número de expediente.	Expediente
4	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	4.1 Remite expediente al sujeto obligado considerado competente de conocer de la solicitud, dentro del día hábil siguiente de la recepción, por la vía de ingreso de la petición. 4.2 En caso de resultar competente parcialmente, se deriva la solicitud de información a la dependencia o entidad competente, y se atiende lo competente conforme a lo establecido en el procedimiento de admisión de solicitud.	Oficio de derivación
5	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Notifica sobre la incompetencia al solicitante dentro del día hábil siguiente de la recepción, por la vía de ingreso de la petición.	Oficio de derivación

Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Prevención)

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública
Descripción	Atender a las solicitudes de acceso a información pública y protección de datos personales inherentes al Organismo.
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Requerimiento de información a las unidades administrativas competentes / admisión de recursos de revisión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud en la que señale medio de notificación y ser dirigida con respeto
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución de solicitudes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Prevención)



Narrativa del Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Prevención)

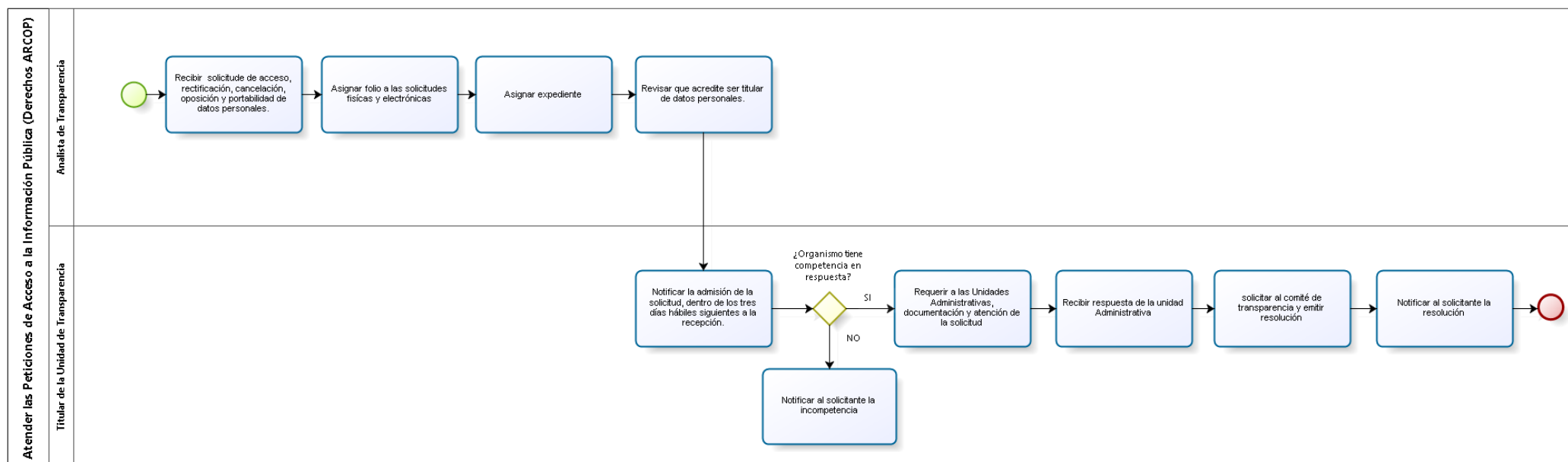
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibe solicitudes de Acceso a la Información de manera física, electrónica y a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.	Solicitud
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Registra las solicitudes recibidas de manera física y electrónica en la Plataforma Nacional De Transparencia, para la asignación de un número de folio.	Ingreso de documentación
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Asigna a cada folio un número de expediente.	Expediente
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Solicita a las unidades administrativas que en caso de que la solicitud resulte, ambigua o confusa, informe a la unidad de transparencia, en mismo día de recepción de la solicitud. 4.1 Cuando de la solicitud resulte evidente la falta de información o esta se desprenda de un derecho de petición, no es necesario que la unidad de transparencia, requiera que la unidad administrativa se lo informe.	Modificación
5	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	La unidad de transparencia notifica al solicitante un acuerdo de prevención, en donde solicite datos adicionales o la modificación de la solicitud, no más tardar, a los dos días hábiles siguientes de la recepción de la petición.	Notificación
6	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Si no responde el solicitante, se cancela la solicitud y se archiva.	Solicitud atendida

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	85 de 482

Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Derechos ARCOP)

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública
Descripción	Atender a las solicitudes de acceso a información pública y protección de datos personales inherentes al Organismo.
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII-XIV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Requerimiento de información a las unidades administrativas competentes / admisión de recursos de revisión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud en la que señale medio de notificación y ser dirigida con respeto
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución de solicitudes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Derechos ARCOP)



Narrativa del Procedimiento de Atender las Peticiones de Acceso a la Información Pública (Derechos ARCOP)

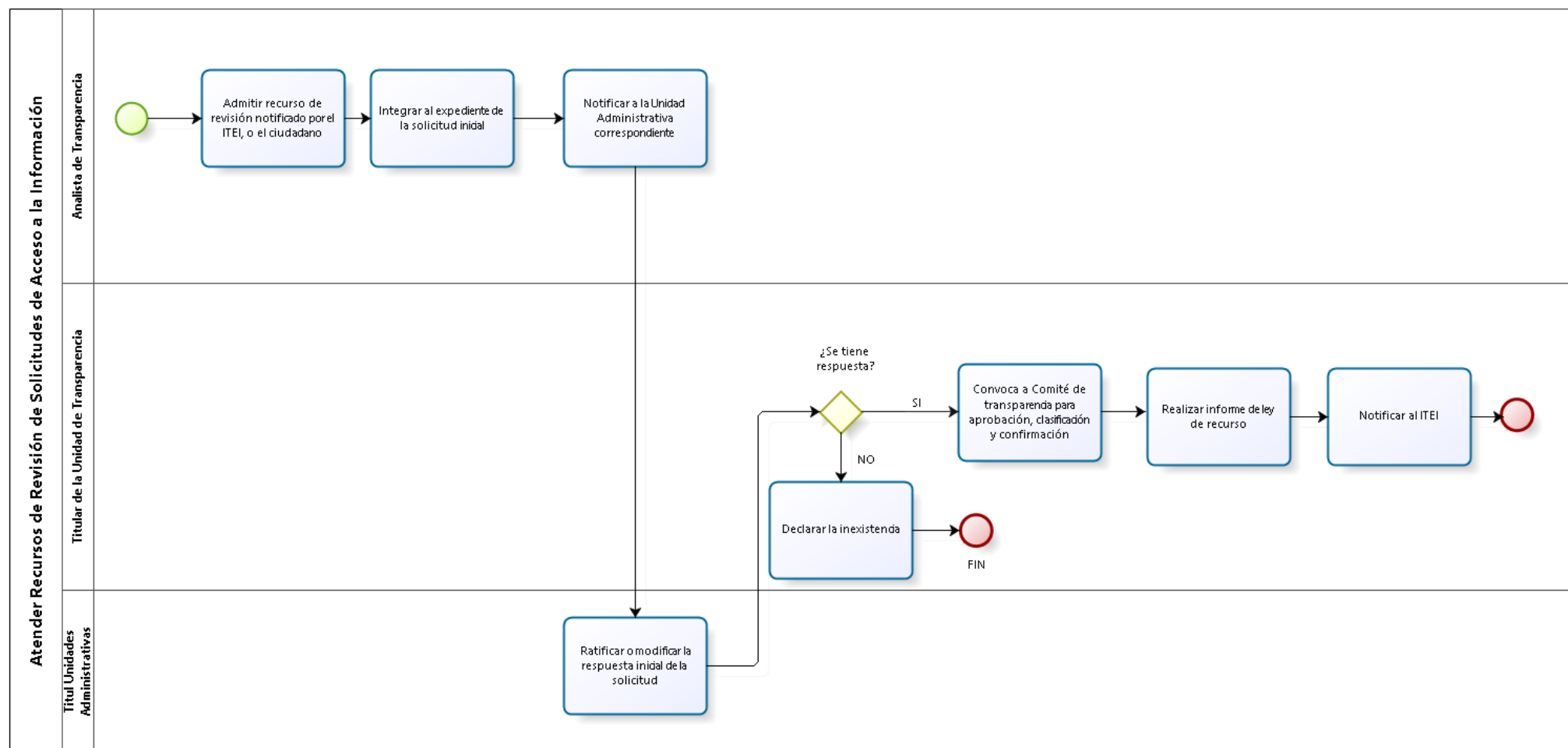
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibir solicitudes de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales.	Solicitud
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Registra las solicitudes recibidas de manera física y electrónica en la Plataforma Nacional De Transparencia, para la asignación de un número de folio.	Ingreso de documentación
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Asigna a cada folio un número de expediente.	Expediente
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Revisa que acredite ser titular de datos personales.	Acreditación
5	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	<p>Notifica la admisión de la solicitud, dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de no ser competente, notifica al solicitante la incompetencia, dentro de los tres días hábiles siguientes, a la recepción. En caso de ser competente parcial, responde lo propio y orienta al solicitante, para dirigir la otra parte a la dependencia competente. 	Notificación
6	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Solicita a las unidades administrativas, la documentación y atención de la solicitud, de conformidad al derecho solicitado.	Memorándum
7	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Da vista al comité de transparencia, para emitir una resolución dentro de los 10 días hábiles siguientes a la admisión.	Resolución
8	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Notifica al solicitante la resolución y en su caso, pone a disposición la información solicitada.	Solicitud atendida

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	88 de 482

Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atención de Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información
Descripción	Ratificar, modificar o complementar las respuestas de acceso a información por parte de los ciudadanos que estén inconformes y se hayan manifestado ante la Unidad de Transparencia o el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI).
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública inherente al Organismo
Procedimientos antecedentes	Solicitud de acceso a la información atendidas por el Organismo
Procedimientos subsecuentes	Se puede solicitar la ratificación o modificación de la información a las unidades administrativas competentes
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recurso de revisión del ciudadano y admisión del ITEI
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de ley
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información



Narrativa del Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información

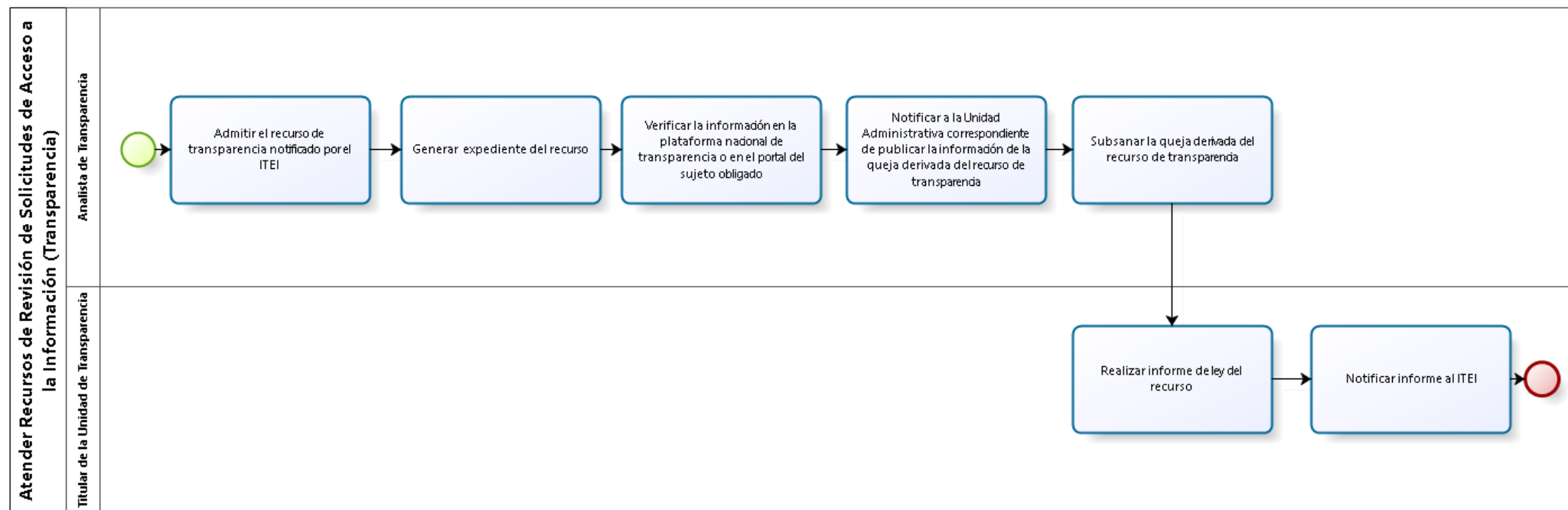
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Admite el recurso de revisión notificado por el ITEI, o directamente por el ciudadano	Admisión de recurso
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Integra al expediente de la solicitud inicial	Expediente
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Notifica a la unidad administrativa correspondiente	Memorándum de solicitud
4	Titular de las Unidades Administrativas	Unidades Administrativas	Ratifica o modificar la respuesta inicial de la solicitud	Memorándum de contestación
5	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Se declara la inexistencia Se convoca al comité de transparencia para su aprobación y confirmación 	Acta de Comité
6	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Se clasifica la información como confidencial o reservada Se convoca al comité de transparencia para su aprobación y confirmación 	Acta de Comité
7	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Realiza el informe de ley del recurso	Informe de ley
8	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Notifica el informe al ITEI	Notificación de informe

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	91 de 482

Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atención de Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)
Descripción	Ratificar, modificar o complementar las respuestas de acceso a información por parte de los ciudadanos que estén inconformes y se hayan manifestado ante la Unidad de Transparencia o el Instituto de Transparencia, Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco (ITEI).
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las peticiones deberán de consistir específicamente en información pública inherente al Organismo
Procedimientos antecedentes	Solicitud de acceso a la información atendidas por el Organismo
Procedimientos subsecuentes	Se puede solicitar la ratificación o modificación de la información a las unidades administrativas competentes
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recurso de revisión del ciudadano y admisión del ITEI
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe de ley
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)



Narrativa del Procedimiento de Atender Recursos de Revisión de Solicitudes de Acceso a la Información (Transparencia)

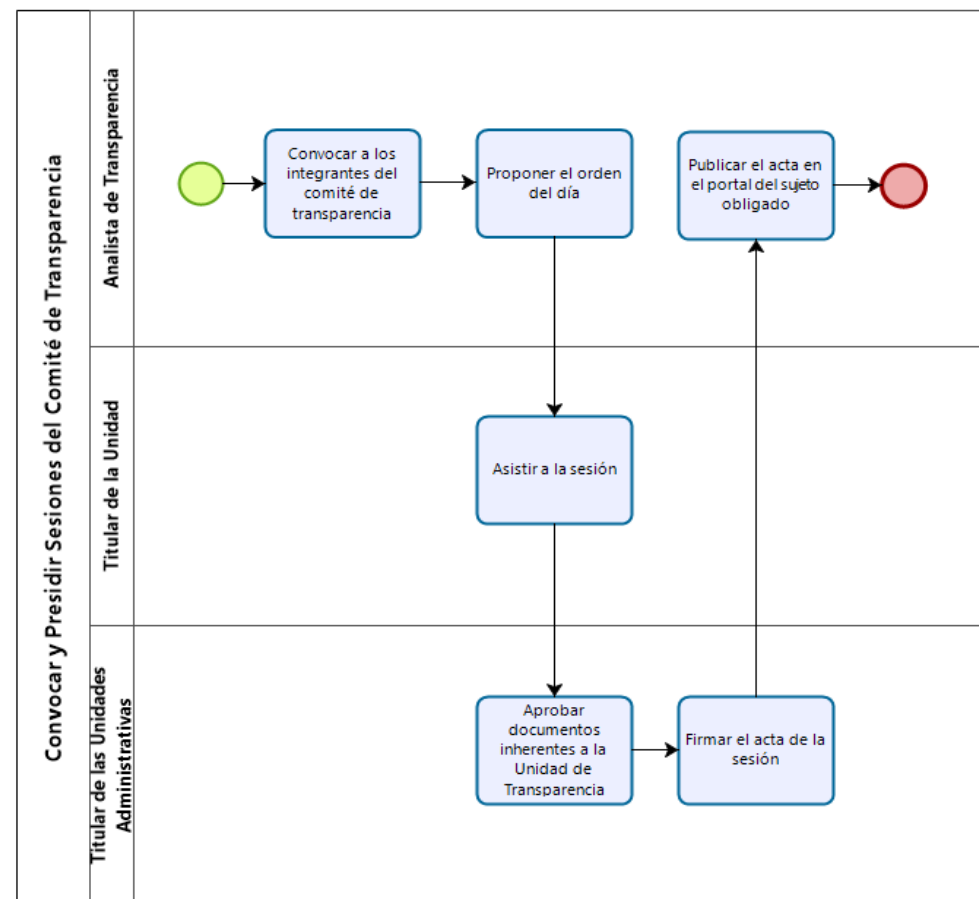
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Admite el recurso de transparencia notificado por el ITEI	Admisión de recurso
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Genera expediente del recurso	Expediente
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Verifica la información en la plataforma nacional de transparencia o en el portal del sujeto obligado	Verificación
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Notifica a la unidad administrativa correspondiente de publicar la información de la queja derivada del recurso de transparencia	Memorándum de solicitud
5	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Subsana la queja derivada del recurso de transparencia	Subsanación
6	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Realiza el informe de ley del recurso	Informe de ley
7	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Notifica el informe al ITEI	Notificación de informe

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	94 de 482

Procedimiento de Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia
Descripción	Convocar y presidir las sesiones del Comité de Transparencia para la clasificación de la información publica
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para que haya quorum legal deberán de asistir dos de los siguientes integrantes: el o la titular de la Dirección General, el o la Titular de la Unidad de Transparencia y el o la Titular del Órgano Interno de Control
Procedimientos antecedentes	Solicitud de acceso a la información o solicitud de derechos ARCOP
Procedimientos subsecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de asamblea • Derivación de expediente al Órgano Interno de Control • Recurso de revisión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitudes de información y documentos jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Acta de Comité
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	96 de 482

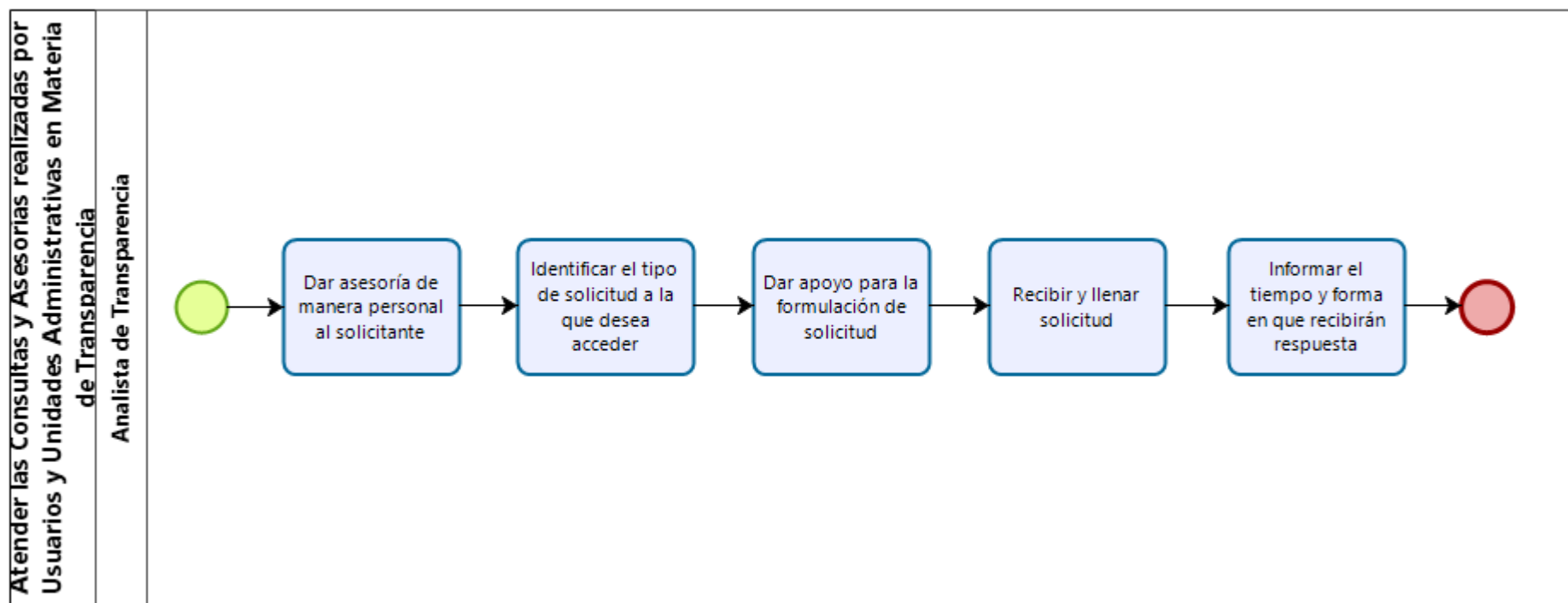
Narrativa del Procedimiento de Convocar y Presidir Sesiones del Comité de Transparencia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Convoca a los integrantes del Comité de Transparencia	Convocatoria
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Propone el orden del día	Aprobación del Orden del día
3	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Asiste a la sesión	-
4	Titular de las Unidades Administrativas	Comité de Transparencia	Resuelve, confirma, modifica o revoca las respuestas de solicitudes, recursos o clasificaciones de información, aprueba documentos inherentes a la Unidad de Transparencia	Acta de sesión
5	Titular de las Unidades Administrativas	Comité de Transparencia	Firma el acta de la sesión	Acta de sesión
6	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Publica el acta en el portal del sujeto obligado	Publicación

Procedimiento de Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia
Descripción	Asesorar a los solicitantes y a las unidades administrativas que así lo requieran de conformidad con las legislaciones aplicables en materia de transparencia
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se refiera a información pública del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud por parte del ciudadano • Recurso de revisión • Contestación de solicitudes
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos Jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Brindar asesoría
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	99 de 482

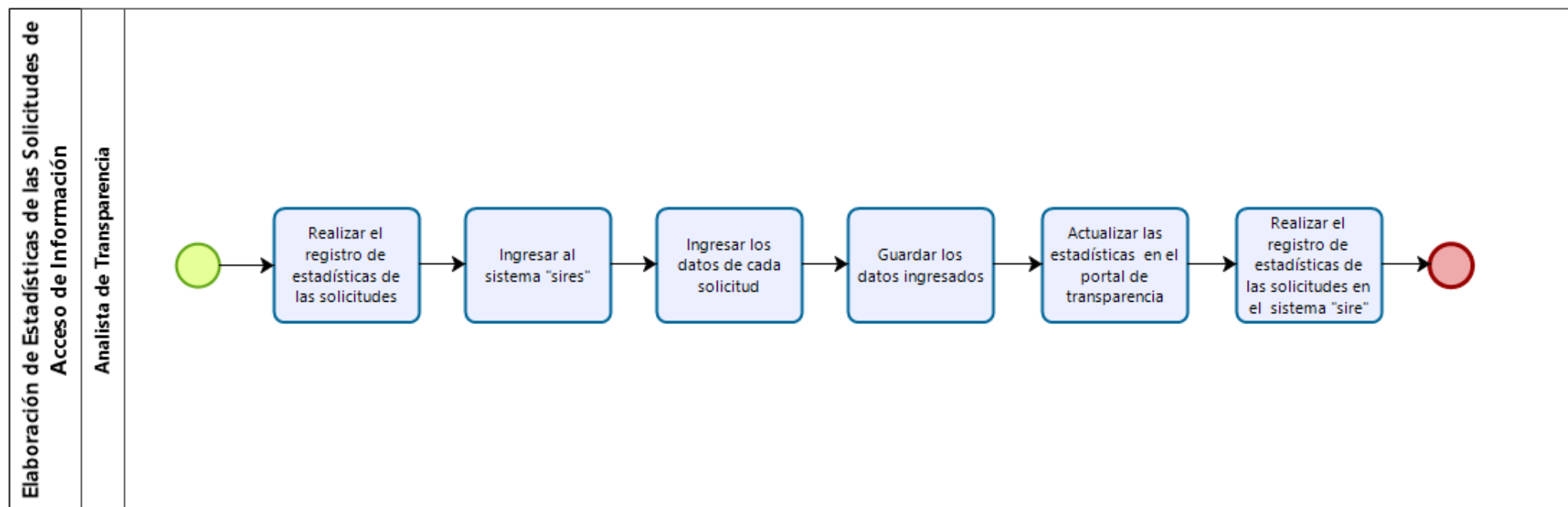
Narrativa del Procedimiento de Atender las Consultas y Asesorías Realizadas por Usuarios y Unidades Administrativas en Materia de Transparencia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Asesora de manera personal al solicitante y/o a las unidades administrativas del Organismo	Asesoría
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Identifica el tipo de solicitud a la que desea acceder	Asesoría
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	En el caso de que la asesoría de solicitud provenga de un ciudadano, se le entrega un formato para su llenado y en su caso se le apoya para la formulación de la solicitud.	Solicitud
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Recibe y sella la solicitud	Ingreso de documentación
5	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Informa el tiempo y forma en que recibirán su respuesta.	Solicitud ingresada

Procedimiento de Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información
Descripción	Registro de estadística de solicitudes en el sistema “SIRES”
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Expedientes de solicitudes de manera mensual
Procedimientos antecedentes	Solicitudes de acceso a la información y de ejercicios de derechos ARCO
Procedimientos subsecuentes	Publicación de estadísticas en el Portal del Organismo, así como en el sistema SIRES
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos Jurídicos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Actualización de portal del Organismo y sistema SIRES
Indicador	-

Modelado de Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información



Narrativa del Procedimiento de Elaboración de Estadísticas de las Solicitudes de Acceso de Información

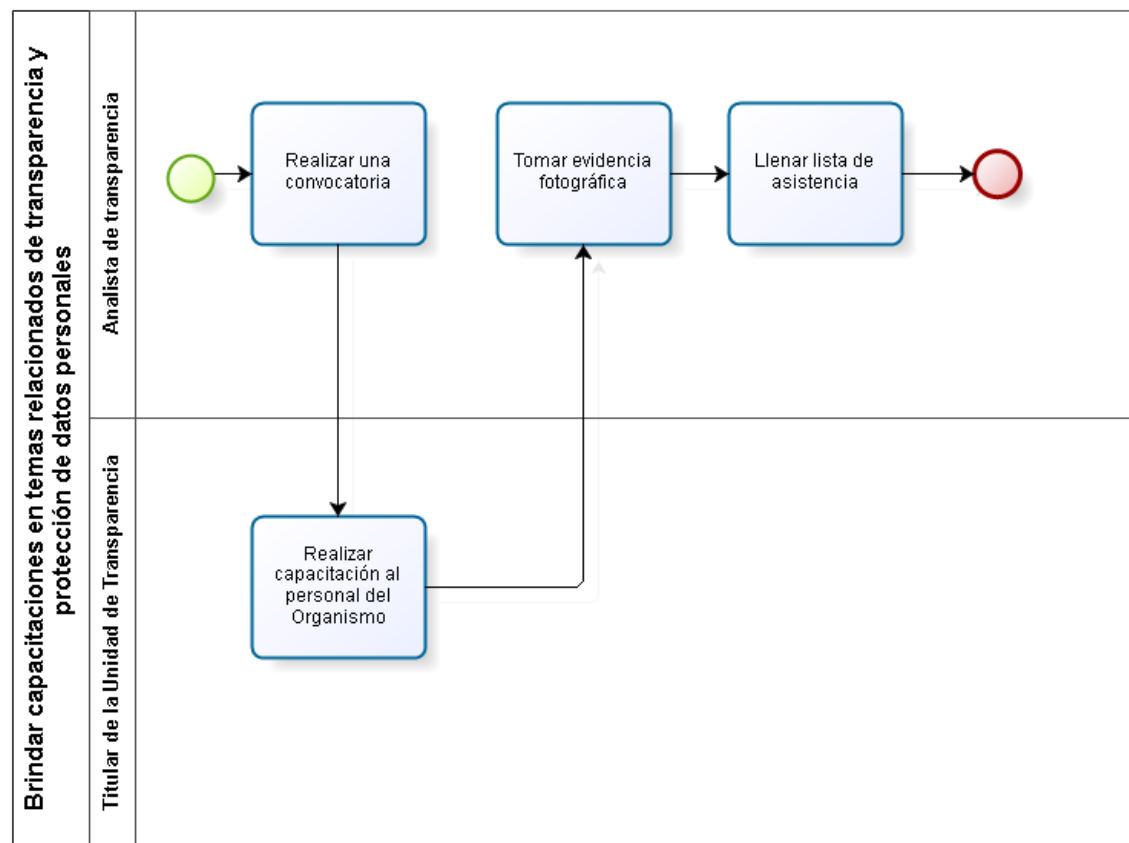
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Realiza el registro de estadísticas de las solicitudes de acceso a la información y de ejercicio de derechos arco, en el sistema "sires"	Registro
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa al sistema "sires" con usuario y contraseña	-
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa los datos de cada una de las solicitudes ingresadas al sujeto obligado	-
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Guarda los datos ingresados	Ingreso de información
5	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Actualiza automáticamente las estadísticas en el portal de transparencia.	Actualización de Portal
6	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Realiza el registro de estadísticas de las solicitudes de acceso a la información y de ejercicio de derechos arco, en el sistema "sires"	Publicación de estadística

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	103 de 482

Procedimiento de Brindar Capacitaciones en Temas relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Capacitaciones en Temas Relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales
Descripción	Capacitar al personal según requerimientos en los temas inherentes relacionados en materia de transparencia
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Personal capacitado
Indicador	-

Modelado de Brindar Capacitaciones en Temas Relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	105 de 482

Narrativa del Procedimiento de Brindar Capacitaciones en Temas Relacionados de Transparencia y Protección de Datos Personales

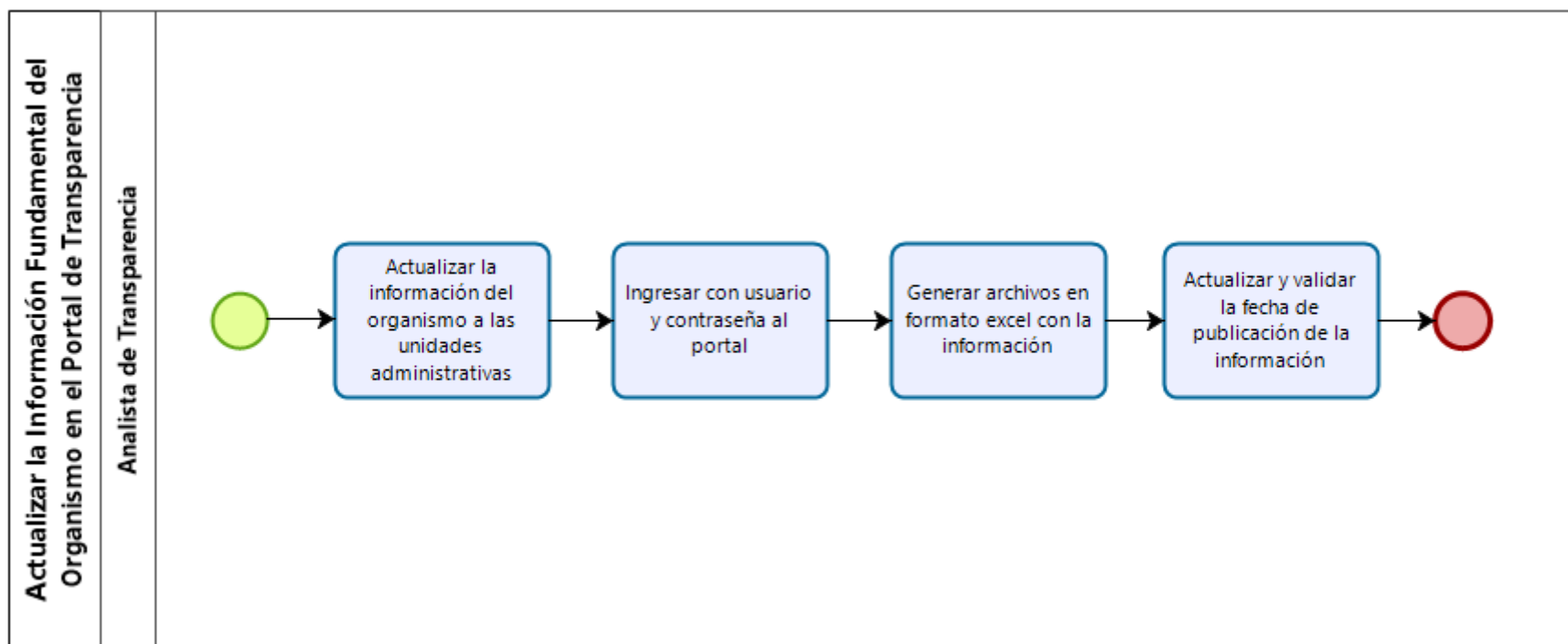
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Realiza una convocatoria	Circular o memorándum
2	Titular de la Unidad	Unidad de Transparencia	Realiza capacitación al personal de Organismo	Capacitación
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Toma evidencia fotográfica	Evidencia
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Llena lista de asistencia	Lista de asistencia

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	106 de 482

Procedimiento de Actualizar la Información Fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Actualizar la información fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia.
Descripción	Mantener actualizada la información fundamental contemplada en el artículo 8 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las unidades administrativas deberán informar mediante memorándum o vía correo electrónico a la Unidad de Transparencia sobre los cambios y/o actualizaciones dentro de sus puntos a informar contemplados en el art. 8
Procedimientos antecedentes	Memorándum con la actualización mensual de la información fundamental de las unidades administrativas del Organismo
Procedimientos subsecuentes	Publicación de la información
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información fundamental actualizada
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Actualización de información fundamental del Organismo
Indicador	-

Modelado de Actualizar la Información Fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	108 de 482

Narrativa del Procedimiento de Actualizar la Información Fundamental del Organismo en el Portal de Transparencia

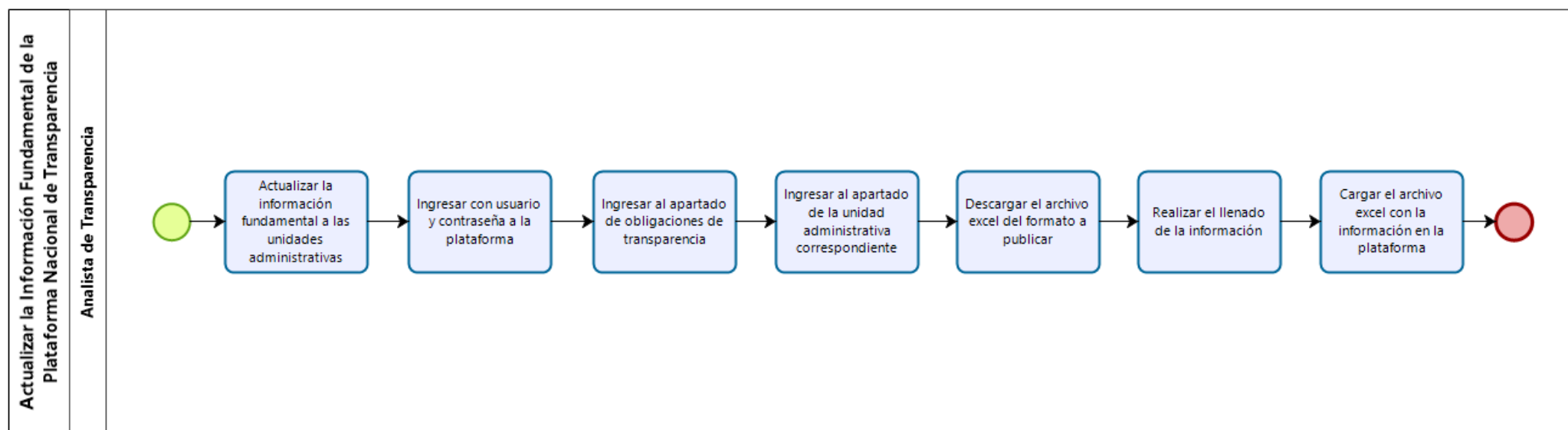
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Gestiona, solicita y actualiza de manera mensual, trimestral o anual, la información fundamental, ordinaria y proactiva del organismo, a las unidades administrativas, generadoras de la información a través de los enlaces de transparencia	-
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa con usuario y contraseña al portal	-
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Genera enlaces o archivos en formato Excel con la información	-
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Actualiza y valida la fecha de publicación de la información	Actualización de Portales

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	109 de 482

Procedimiento de Actualizar la información Fundamental de la Plataforma Nacional de Transparencia

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Actualizar la Información Fundamental del Organismo en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Descripción	Mantener actualizada la información fundamental contemplada en el artículo 8 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
Alineación normativa	TAI-1-I-RI-5-XIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las unidades administrativas deberán informar mediante memorándum o vía correo electrónico a la Unidad de Transparencia sobre los cambios y/o actualizaciones dentro de sus puntos a informar contemplados en el art. 8
Procedimientos antecedentes	Memorándum con la actualización mensual de la información fundamental de las unidades administrativas del Organismo
Procedimientos subsecuentes	Publicación de la información
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información fundamental actualizada
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Actualización de la Plataforma
Indicador	-

Modelado de Actualizar la Información fundamental de la Plataforma Nacional de Transparencia



Narrativa del Procedimiento de Actualizar la Información Fundamental de la Plataforma Nacional de Transparencia

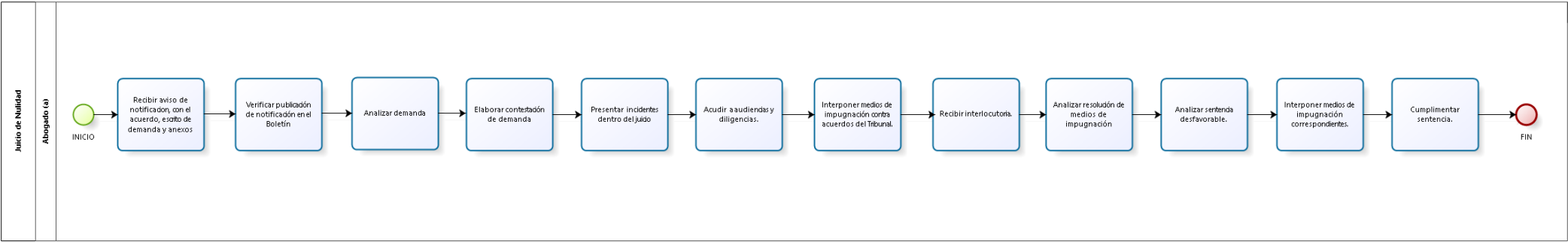
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Gestiona, solicita y actualiza de manera mensual, trimestral o anual, la información fundamental, ordinaria y proactiva del organismo, a las unidades administrativas, generadoras de la información a través de los enlaces de transparencia	-
2	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa con usuario y contraseña a la plataforma	-
3	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa al apartado de obligaciones de transparencia	-
4	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Ingresa al apartado de la unidad administrativa correspondiente	-
5	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Descarga el archivo Excel del formato a publicar	-
6	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Realiza el llenado de la información	-
7	Analista de Transparencia	Unidad de Transparencia	Carga el archivo Excel con la información en la plataforma	Acuse de la PNT

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	112 de 482

Procedimiento de Juicio de Nulidad

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Juicio de Nulidad.
Descripción	Substanciación de juicio de nulidad, hasta concluir todas las etapas procesales.
Alineación normativa	LJA-1-RI-5-III
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de hechos controvertidos mediante memorándum.
Procedimientos antecedentes	Aviso previo y notificación electrónica.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Demanda de nulidad y memorándums de solicitud de información a unidades administrativas.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Cumplimiento de sentencia.
Indicador	-

Modelado del Juicio de Nulidad



Narrativa del Procedimiento de Juicio de Nulidad

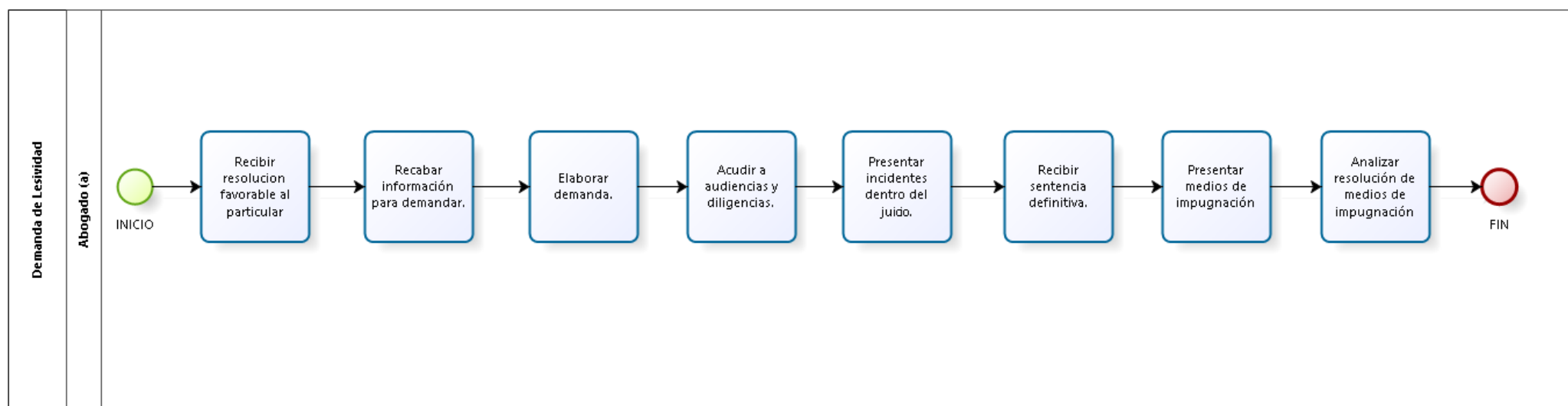
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe aviso previo de notificación en el correo electrónico institucional, con el acuerdo, escrito de demanda y anexos.	Impresión de documentos recibidos.
2	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Verifica publicación de notificación en el Boletín.	Impresión de publicación del boletín.
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Analiza demanda y, en su caso, solicita informes a las unidades administrativas correspondientes.	Acuse de memorándums.
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora contestación de demanda.	Acuse de contestación de demanda
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Presenta incidentes dentro del juicio.	Acuse
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Acude a audiencias y diligencias.	Acta judicial.
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Interpone medios de impugnación contra acuerdos del Tribunal.	Acuse
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe interlocutoria.	Acuse de recibido
9	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Analiza resolución de medios de impugnación, y en su caso, interposición de demanda de amparo.	En su caso, demanda de amparo.
10	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Analiza sentencia desfavorable.	Impresión de sentencia.
11	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Interpone medios de impugnación correspondientes.	Acuse
12	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Cumplimenta sentencia.	Cumplimiento de sentencia definitiva

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	115 de 482

Procedimiento de Demanda de Lesividad

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Demanda de Lesividad.
Descripción	Substanciación de juicio de lesividad, hasta concluir todas las etapas procesales.
Alineación normativa	LJA-1-RI-5-III
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de hechos irregulares.
Procedimientos antecedentes	Notificación sobre hechos irregulares.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información de las unidades administrativa sobre hechos irregulares.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Sentencia.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Demanda de Lesividad



Narrativa del Procedimiento de Demanda de Lesividad

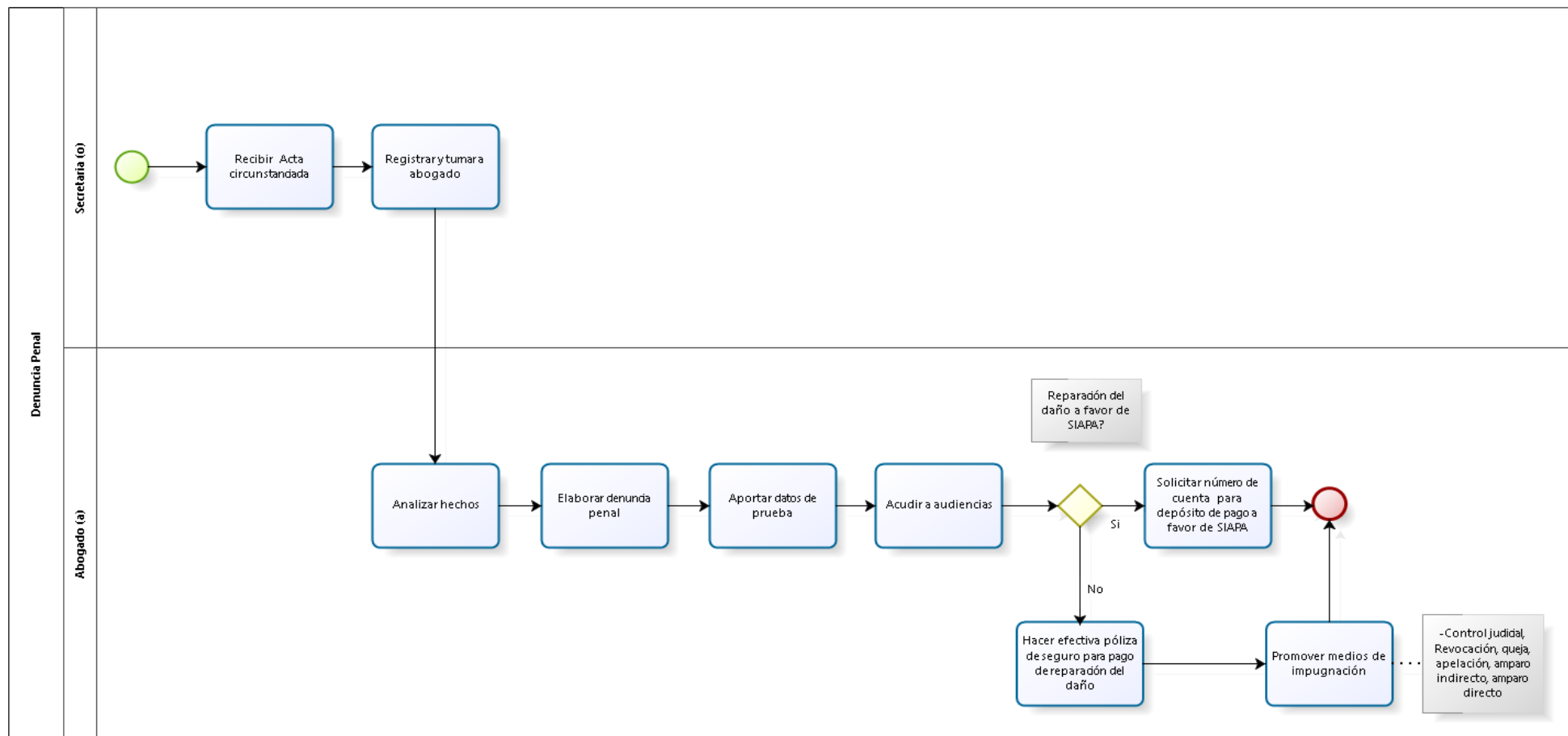
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe resolución favorable al particular.	Acuse de recibido
2	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recaba información para demandar.	Acuse memos
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora demanda.	Escrito de demanda
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Acude a audiencias y diligencias.	Acta de audiencia.
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Presenta incidentes dentro del juicio.	Acuse
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe sentencia definitiva.	Acuse de recibido.
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Presenta medios de impugnación correspondientes.	Acuse
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Analiza resolución de medios de impugnación, y en su caso, promover demanda de amparo.	En su caso, demanda de amparo.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	118 de 482

Procedimiento de Denuncia Penal

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Denuncia Penal.
Descripción	Substanciación de denuncias penales, hasta concluir todas sus etapas procesales.
Alineación normativa	CNPP-1-RI-5-IV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de hechos con apariencia de delito.
Procedimientos antecedentes	Notificación a través de diversos documentos jurídicos por parte de las unidades administrativas o dependencias estatales o federales.
Procedimientos subsecuentes	Interacción con las unidades administrativas Subdirección de Patrimonio y Archivo, y Dirección de Finanzas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Denuncia de carácter penal y/o informes de las respectivas unidades administrativas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Sentencia.
Indicador	-

Modelado de Denuncia Penal



Narrativa del procedimiento de Denuncia Penal Procedimiento Previo a la Denuncia.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe Acta circunstanciada u oficio informativo.	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Registra en base de datos y turna a abogado titular de la mesa.	Turno
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Analiza los hechos controvertidos, solicita información a las unidades administrativas correspondientes.	Acuse de memorándums.
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Determina la existencia de posibles hechos constitutivos de delito, elabora la denuncia penal.	Acuse de denuncia

Narrativa del procedimiento de Denuncia Penal. Intervención en la integración de Carpeta de Investigación y Carpeta Administrativa.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado/Formato
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Aporta datos de prueba.	Acuse
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Acude a audiencias en las diversas etapas procesales	Acta mínima.

Narrativa del procedimiento de Denuncia Penal. Reparación del daño.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado/Formato
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	<p>-<u>Si es reparación del daño a favor de SIAPA</u>: Solicita a Dirección de Finanzas número de cuenta a efecto de que se realice el depósito correspondiente por el pago de la reparación del daño a favor de SIAPA.</p> <p>-<u>Si es NO es reparación del daño a favor de SIAPA</u>: Da vista a la Sub dirección de Patrimonio para que se haga efectiva la póliza de seguro correspondiente para el pago de la reparación del daño, en el caso en el que el Organismo resulte responsable.</p>	Acuse

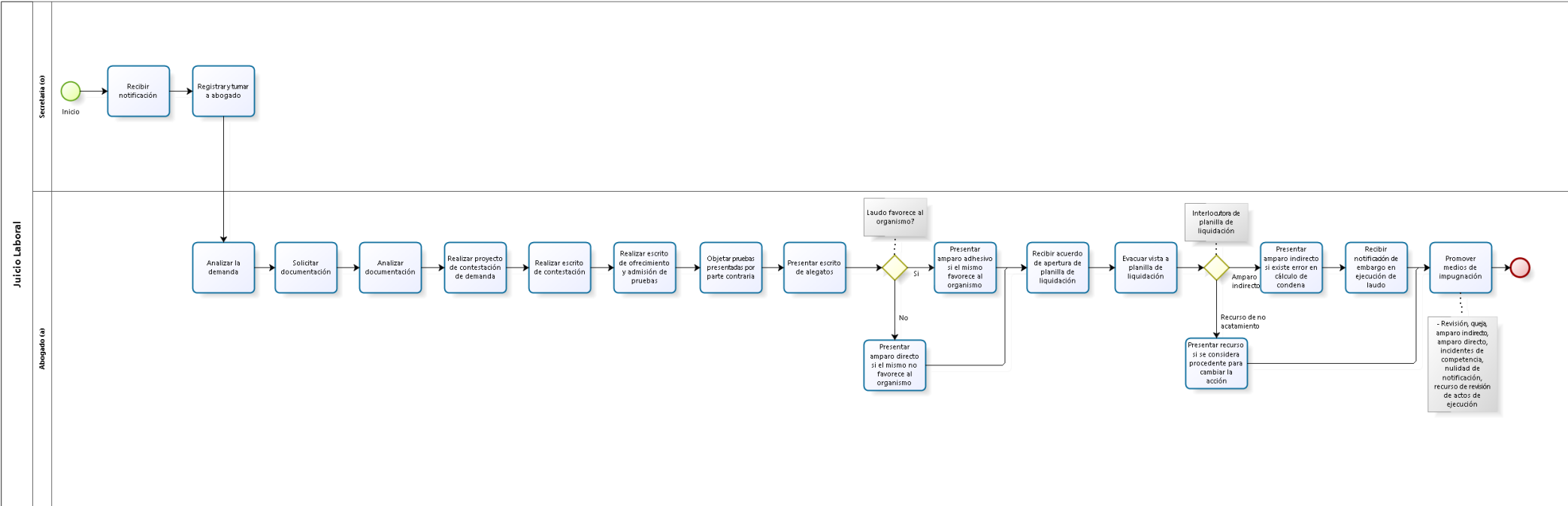
Narrativa del procedimiento de Denuncia Penal. Medios de impugnación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado/Formato
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	<p>Promueve los siguientes medios de impugnación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control Judicial • Revocación • Queja • Apelación • Amparo Indirecto • Amparo Directo 	Acuse

Procedimiento de Juicio Laboral

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Juicio Laboral.
Descripción	Substanciación de juicio laboral, hasta concluir sus etapas procesales.
Alineación normativa	LFT-1-RI-5-III
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de prestaciones reclamadas.
Procedimientos antecedentes	Notificación y emplazamiento a juicio laboral.
Procedimientos subsecuentes	Interacción con la unidad administrativa de Subdirección de Recursos Humanos.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Demanda laboral, informes de las respectivas unidades administrativas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Laudo.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Juicio Laboral



Narrativa del Procedimiento de Juicio Laboral. Procedimiento Previo a la Contestación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe notificación y emplazamiento.	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Registra en base de datos y turna a abogado titular de la mesa.	Turno
3	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Realiza un análisis de la demanda, competencia y datos generales.	Propuesta de excepciones a la demanda.
4	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Solicita la documentación a las áreas correspondientes.	Memorándum solicitud de información.
5	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Analiza la documentación e información recibida, en caso de que hiciese falta información, la solicita de nueva cuenta al área competente.	Información para proyecto de contestación.
6	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Realiza proyecto de contestación de demanda.	Proyecto de contestación.

Narrativa del Procedimiento de Juicio Laboral. Substanciación del juicio.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Presenta escrito de contestación, haciendo valer excepciones y defensas.	Acuse de contestación de demanda.
8	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Realiza escrito de ofrecimiento y admisión de pruebas, ofrece los medios de convicción tendientes a acreditar las excepciones y defensas.	Acuse
9	Abogado(a)	Dirección Jurídica	objeta las pruebas presentadas por la parte contraria.	Constancia de desahogo de audiencia de pruebas.
10	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Presenta escrito de alegatos.	Acuse

Narrativa del Procedimiento de Juicio Laboral. Laudó.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Abogado(a)	Dirección Jurídica	En contra del Laudo: <ul style="list-style-type: none"> • Presenta amparo directo si el mismo no favorece al Organismo. • Presente amparo adhesivo si el mismo favorece al Organismo. 	Acuse de recibido.

Narrativa del Procedimiento de Juicio Laboral. Ejecución de Laudo.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Recibe acuerdo de apertura de planilla de liquidación.	Acuse de recibido
13	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Evacua vista a planilla de liquidación.	Promoción con acuse.
14	Abogado(a)	Dirección Jurídica	En contra de la interlocutoria de planilla de liquidación: <ul style="list-style-type: none"> • Presenta amparo indirecto si existe error en cálculo de condena que señala la autoridad. • Presenta recurso de no acatamiento al Laudo de considerarlo procedente para cambiar la acción de Reinstalación a Indemnización Constitucional. 	Acuse
15	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Recibe notificación de embargo en ejecución de Laudo.	Acuse

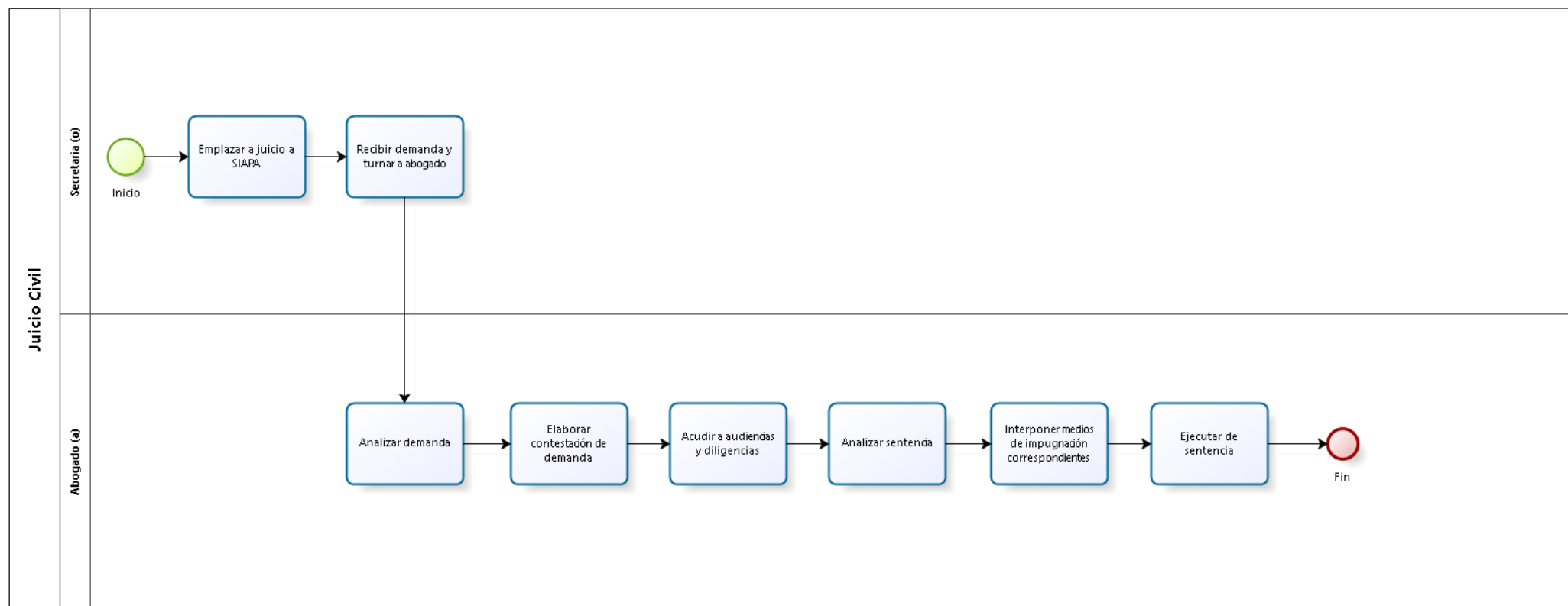
Narrativa del Procedimiento de Juicio Laboral. Medios de impugnación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Abogado(a)	Dirección Jurídica	Promueve los siguientes medios de impugnación: <ul style="list-style-type: none"> • Amparo Indirecto • Amparo Directo • Revisión • Queja • Incidentes de competencia, nulidad de notificación. • Recurso de Revisión de actos de ejecución. 	Acuse de recibido

Procedimiento de Juicio Civil

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Juicio civil
Descripción	Tramite y seguimiento de juicio civiles.
Alineación normativa	CPCJ-1-RI-5-III
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de los hechos contra vertidos mediante memorándum
Procedimientos antecedentes	Emplazamiento de la demanda
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Demanda y memorándum de solicitud de información a las unidades administrativas
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Cumplimiento de sentencia
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Juicio Civil



Narrativa del Procedimiento de Juicio Civil

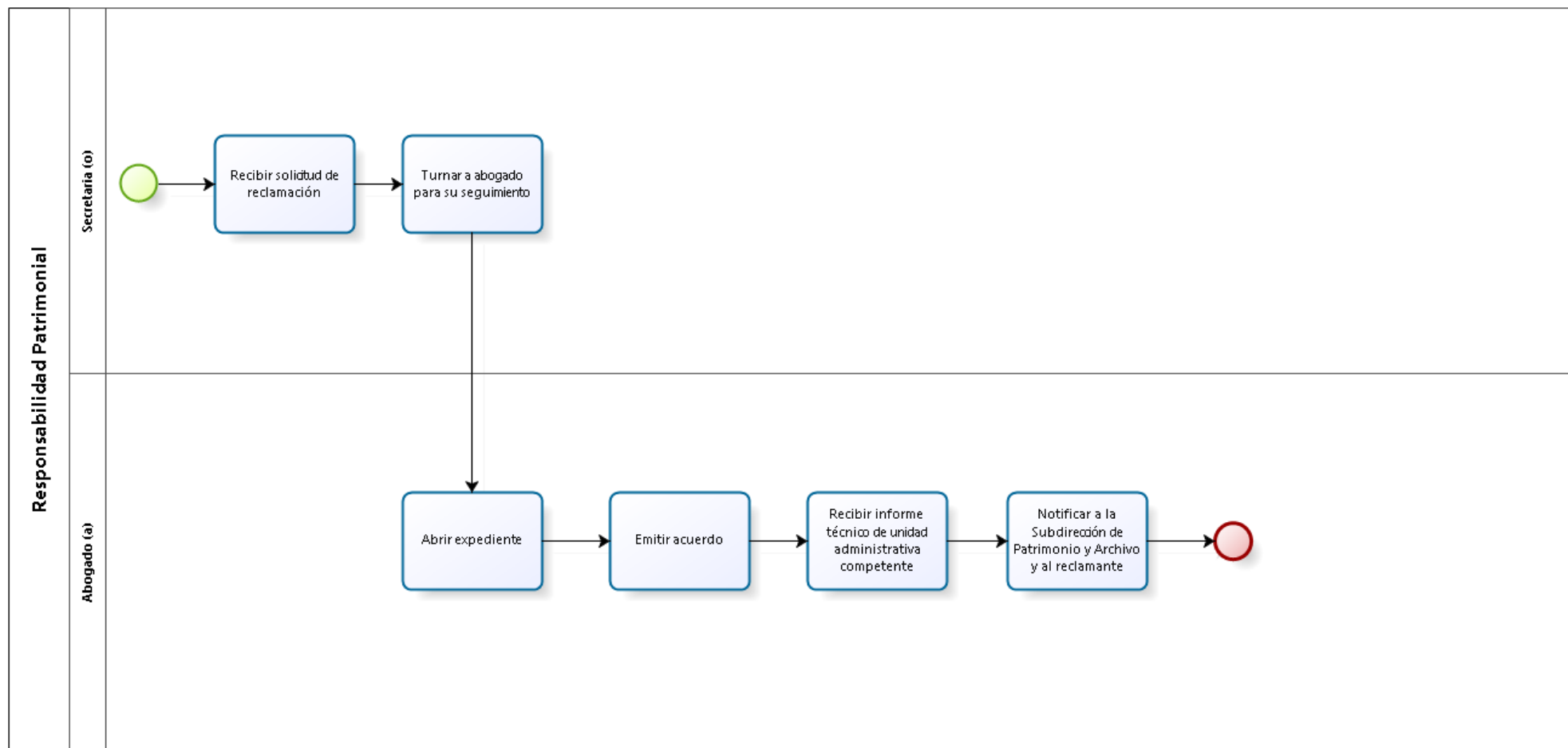
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Emplaza a juicio a SIAPA en la Dirección Jurídica	Emplazamiento
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe demanda y se turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Analiza demanda y en su caso solicita informes a las unidades administrativas correspondientes	Acuse de memorándum
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Elabora contestación de demanda	Acuse de contestación de demanda
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Acude a audiencias y diligencias	Actas judiciales
6	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Analiza sentencia	-
7	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Interpone medios de impugnación correspondientes	Acuse
8	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Ejecuta sentencia, ya sea a favor o en contra	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	130 de 482

Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial
Descripción	Tramite y seguimiento de procedimientos de responsabilidad patrimonial
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-XV
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de los hechos contra vertidos mediante memorándum
Procedimientos antecedentes	Reclamación por indemnización de daños causados
Procedimientos subsecuentes	Resarcición del daño causado a través de la Subdirección de Patrimonio y Archivo y por conducto de la Aseguradora contratada para tal fin
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Dictamen técnico
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución
Indicador	-

Modelado del Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial



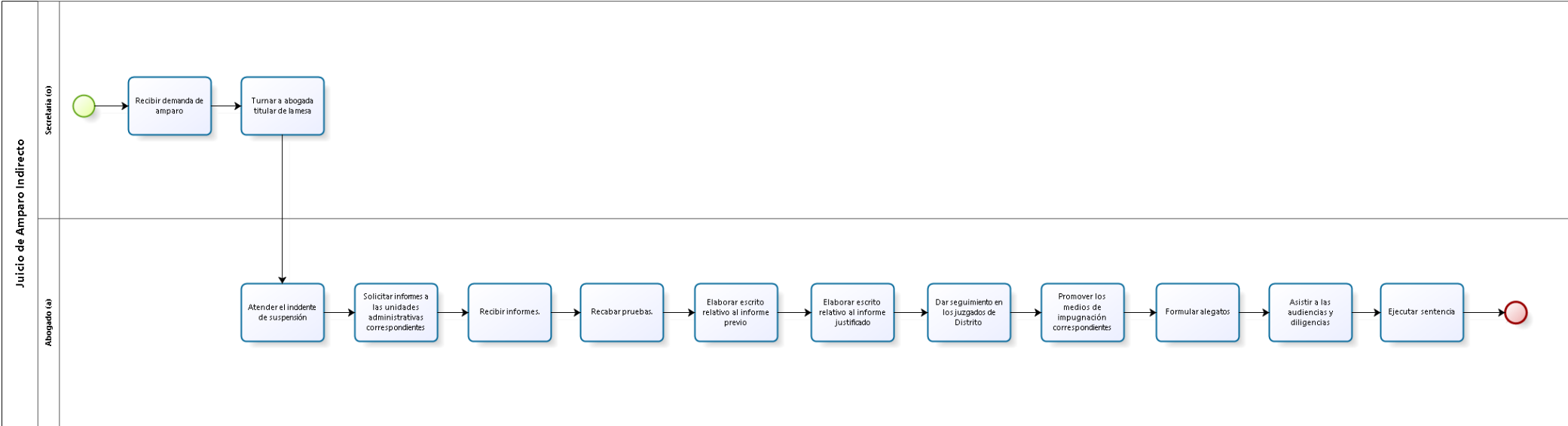
Narrativa del Procedimiento por Indemnización por Responsabilidad Patrimonial

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe solicitud de reclamación	Acuse de recibo
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Abre el expediente	Expediente
4	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Emite acuerdo en el que se da cuenta con la solicitud de indemnización del reclamante; Pide informe técnico a la unidad administrativa competente, a la vez informa sobre la reclamación a la Subdirección de Patrimonio y Archivo.	Acuerdo de avocamiento
5	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Recibe informe técnico de unidad administrativa competente, posterior a ello emite resolución en la que se analizan las pruebas y todos los elementos del expediente de responsabilidad patrimonial	Resolución
6	Abogada (o)	Dirección Jurídica	Notifica a la Subdirección de Patrimonio y Archivo y al reclamante.	Notificación

Procedimiento de Juicio de Amparo Indirecto

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Juicio de Amparo Indirecto.
Descripción	Substanciación de juicio de amparo indirecto, hasta concluir sus etapas procesales.
Alineación normativa	LAM-1-RI-5-V
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de actos reclamados.
Procedimientos antecedentes	Notificación y emplazamiento a juicio de amparo indirecto.
Procedimientos subsecuentes	Interacción con diversas unidades administrativas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Demanda de amparo indirecto e informes de las respectivas áreas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Sentencia.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Juicio de Amparo Indirecto



Narrativa del Procedimiento Juicio de Amparo Indirecto

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe demanda de amparo.	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Registra en los controles del área y turna a abogada titular de la mesa.	Turno
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Atiende en su caso el incidente de suspensión y solicita el acato de la medida cautelar a la unidad administrativa correspondiente.	Acuse.
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Solicita informes a las unidades administrativas correspondientes.	Acuse de memos.
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe informes.	Informes.
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recaba pruebas.	Pruebas.
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora escrito relativo al informe previo, ofreciendo las pruebas conducentes.	Acuse de informe previo.
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora escrito relativo al informe justificado ofreciendo las pruebas conducentes.	Acuse de informe justificado.
9	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Da seguimiento en los juzgados de Distrito periódicamente, así como a través del boletín judicial.	-
10	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Promueve los medios de impugnación correspondientes.	Acuse.

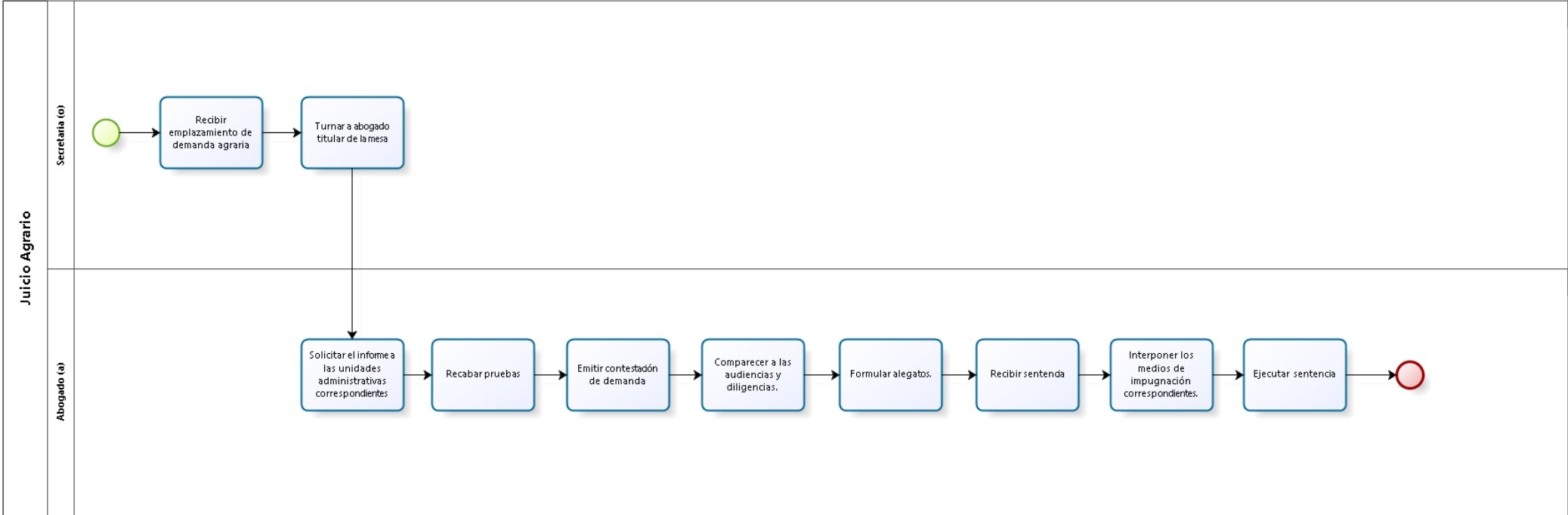
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Formula alegatos.	Acuse.
12	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Asiste a las diversas audiencias y diligencias.	Acta judicial.
13	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Ejecuta sentencia a favor o en contra.	Acuerdo de cumplimiento.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	137 de 482

Procedimiento de Juicio Agrario

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Juicio Agrario.
Descripción	Substanciación de juicio agrario, hasta concluir sus etapas procesales.
Alineación normativa	LA-1-RI-5-III
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Verificación de los hechos controvertidos.
Procedimientos antecedentes	Notificación y emplazamiento a juicio agrario.
Procedimientos subsecuentes	Interacción con diversas unidades administrativas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Demanda de juicio agrario e informes de las respectivas áreas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Sentencia.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Juicio Agrario



Narrativa del Procedimiento Juicio Agrario

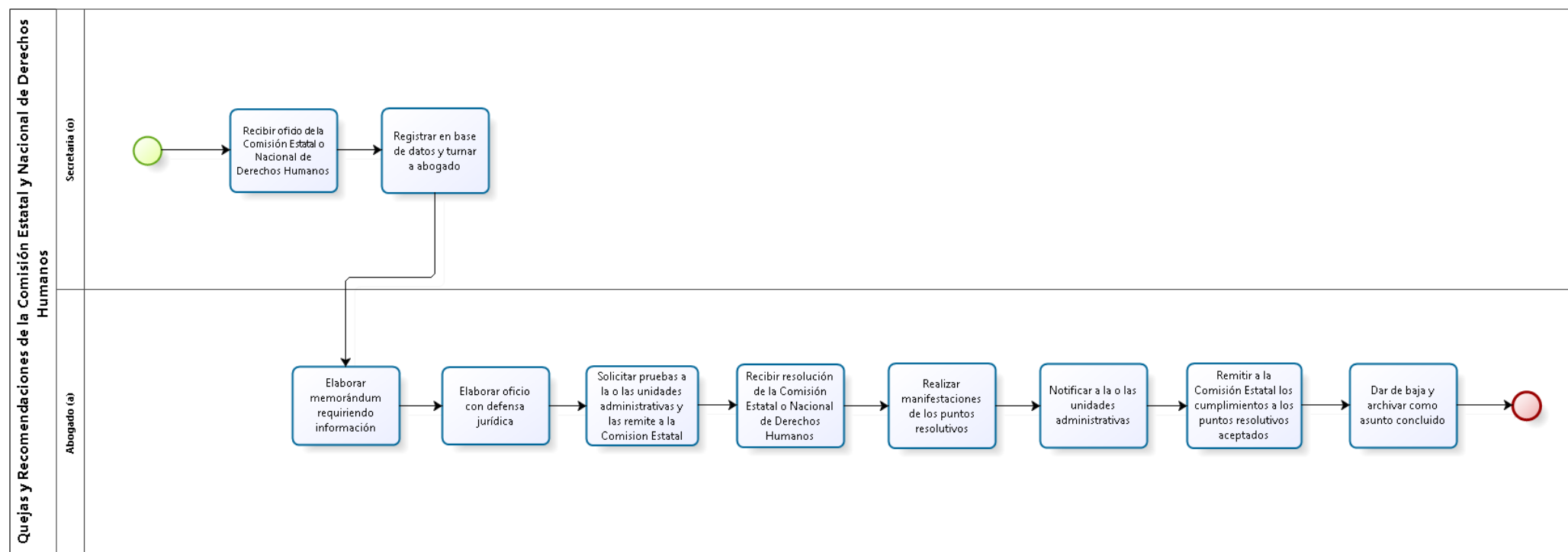
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe emplazamiento de demanda agraria.	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Registra en los controles del área y turna a abogada titular de mesa.	Turno
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Solicita el informe a las unidades administrativas correspondientes que guarden relación con las prestaciones demandadas y los antecedentes o hechos señalados por la parte actora.	Acuse de memorándums.
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recaba pruebas.	Pruebas.
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Emite contestación de demanda, ofrecimiento de pruebas y promueve incidentes en audiencia inicial.	Acuse y acta de audiencia.
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Comparece a las audiencias y diligencias.	Actas judiciales
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Formula alegatos.	Acuse de promoción.
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe sentencia.	Acuse de sentencia.
9	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Interpone los medios de impugnación correspondientes.	Acuse.
10	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Ejecuta sentencia a favor o en contra.	Acuerdo de cumplimiento.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	140 de 482

Procedimiento de Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos

Ficha del Procedimiento	
Nombre	Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos
Descripción	Representar al organismo en la substanciación de juicios agrarios, ejerciendo todos los recursos de ley para la protección de los intereses del SIAPA.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-5-VIII
Macro-proceso rector	Representación y Defensa Legal del Organismo
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Oficio de la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos con información de la queja presentada por el ciudadano
Procedimientos antecedentes	Procedimiento de queja o recomendación presentada o emitida por la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos
Procedimientos subsecuentes	Solicitar información a las unidades administrativas del Organismo y rendir informe.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Informes y pruebas de las unidades administrativas del Organismo
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos



Narrativa del Procedimiento de Quejas y Recomendaciones de la Comisión Estatal y Nacional de Derechos Humanos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Recibe oficio de la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos.	Acuse de recibido
2	Secretaria(o)	Dirección Jurídica	Registra en base de datos, crea expediente y turna a abogado responsable.	Expediente y turno
3	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora memorándum requiriendo información a la o las unidades administrativas o persona responsable.	Memorándum
4	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Elabora oficio con defensa jurídica de acuerdo a cada asunto y lo remite a la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos.	Oficio
5	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Notificado y abierto el periodo probatorio, solicita pruebas a la o las unidades administrativas y las remite a la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos.	Oficio
6	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Recibe resolución de la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos	Acuse.
7	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Realiza manifestaciones respecto de los puntos resolutivos, fundando y motivando la aceptación o negativa de los mismos y remite a la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos	Oficio
8	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Notifica a la o las unidades administrativas y requiere el cumplimiento de los puntos resolutivos aceptados por el Organismo.	Memorándum.
9	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Remite a la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos los cumplimientos a los puntos resolutivos aceptados.	Oficio.
10	Abogada(o)	Dirección Jurídica	Una vez cumplidos la totalidad de los puntos resolutivos aceptados y recibido el oficio de archivo por parte de la Comisión Estatal o Nacional de Derechos Humanos, da de baja y archiva como asunto concluido	Acuse

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	143 de 482

4. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Martha Claudia Gutiérrez Jiménez
Abogado Contencioso
Facilitador - Redactor

Lic. Alejandro Armando Ancira Espino
Director Jurídico de SIAPA
Titular de la Unidad Administrativa
documentada en esta Sección

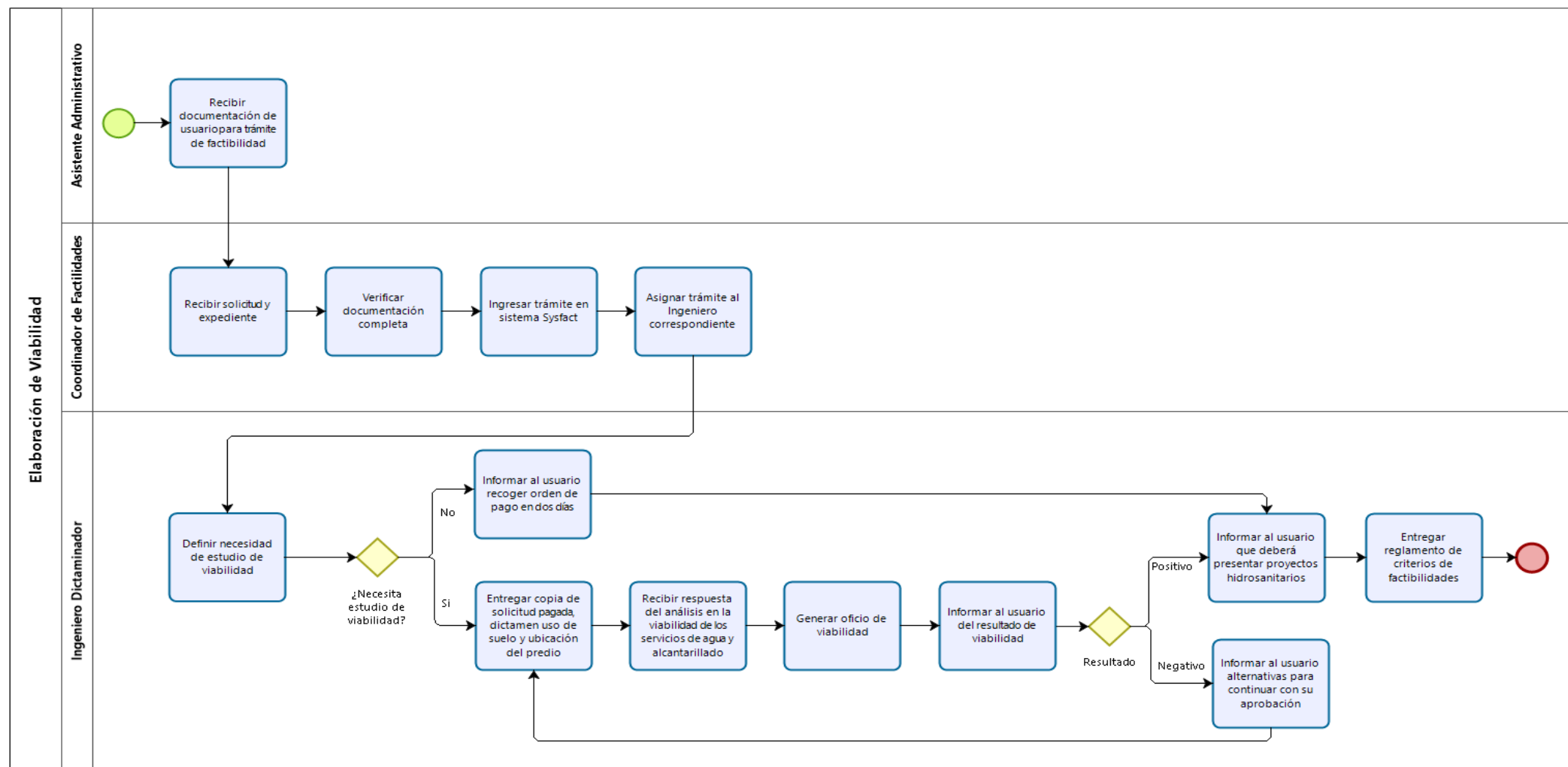
LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Elaboración de Viabilidad

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de Viabilidad
Descripción	Procedimiento mediante el cual se define la posibilidad (viabilidad) y requerimientos técnicos necesarios para brindar el servicio de agua potable y alcantarillado para un proyecto nuevo de edificación, urbanización o cualquier proyecto constructivo que demande los servicios de SIAPA.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-I
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	Solicitud de viabilidad
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Viabilidad
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Elaboración de Viabilidad



Narrativa del Procedimiento de Elaboración de Viabilidad

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente Administrativo.	Dictaminación y Proyectos	Recibe documentación de acuerdo a los requisitos, para el trámite de una factibilidad en SIAPA.	Documentación
2	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación y Proyectos	Recibe solicitud de ingreso y expediente por el usuario.	Solicitud de ingreso
3	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación y Proyectos	Verifica que la documentación este completa y de acuerdo a los lineamientos técnicos de factibilidades.	Documentación completa
4	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación y Proyectos	Ingresa el trámite en el sistema Sysfact	Trámite en sistema Sysfact
5	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación y Proyectos	Asigna el trámite al Ingeniero Dictaminador correspondiente	Asignación trámite a Ingeniero
6	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Define la necesidad de un estudio de viabilidad, si necesita estudio se pasa al paso 9, en caso contrario se conecta al paso 8.	Estudio de viabilidad
7	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Informa al usuario vía correo electrónico que en dos días pase a recoger su orden de pago y pasa al paso 14	Orden de pago
8	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Entrega copia de la solicitud pagada, dictamen uso de suelo y ubicación del predio en la taza urbana al área operativa de agua potable y alcantarillado para su Dictaminacion.	Copia documentos para dictaminación
9	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Recibe respuesta de la superintendencia de operación el análisis en la viabilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.	Análisis en viabilidad

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Genera oficio de viabilidad.	Oficio de viabilidad
11	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Informa al usuario del resultado de viabilidad, si resulta positivo pasa al paso 14, de lo contrario pasa al paso 13.	Resultado de viabilidad
12	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Informar al usuario los motivos y las alternativas para continuar con su trámite para aprobación, si acepta, puede solicitar la reconsideración y el usuario deberá ingresar su nueva propuesta mediante oficialía de partes, pasa al paso 9.	Alternativas para continuar trámite
13	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Informar al usuario que deberá presentar proyectos hidrosanitarios y manejo pluvial.	Proyectos hidrosanitarios y manejo pluvial
14	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos	Entregar el reglamento de criterios de factibilidades con los lineamientos técnicos y requisitos necesarios.	Reglamento

Ficha del Servicio de Elaboración de Viabilidad

Nombre del trámite o servicio	Elaboración de Viabilidad.
Descripción del servicio	Servicio mediante el cual se define la posibilidad (viabilidad) y requerimientos técnicos necesarios para brindar el servicio de agua potable y alcantarillado para un proyecto nuevo de edificación, urbanización o cualquier proyecto constructivo que demande los servicios de SIAPA.
Documentos que se obtienen con el trámite	Oficio de Viabilidad
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	1 año
Usuario(s)	-
Responsable del servicio	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas
Domicilio, Ubicación y teléfono	Av. Dr. Roberto Michel 461
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	1.- Dictamen de trazos usos y destinos 2.- Escritura DEL PREDIO 3.- Plano de distribución de la construcción y/o sembrado de fracciones, cuando es obra nueva el plano deberá estar sellado por obras públicas del municipio. 4.- CONSTANCIA DE NO ADEUDO SIAPA. 5.-Carta poder simple si no es propietario, y acta constitutiva en caso de ser empresa. 6.- Identificación del propietario y del promotor (ife o pasaporte). 7.- Ubicación del predio en plano de la ciudad.
Costo, Forma y lugar de pago	[Sin costo para el usuario / Ver la información en la URL:]
Tiempo de respuesta	[Los días establecidos por la normatividad correspondiente o determinar el número de días mínimo y el máximo]
Dirección General responsable o equivalente	Staff de dirección general

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	149 de 482

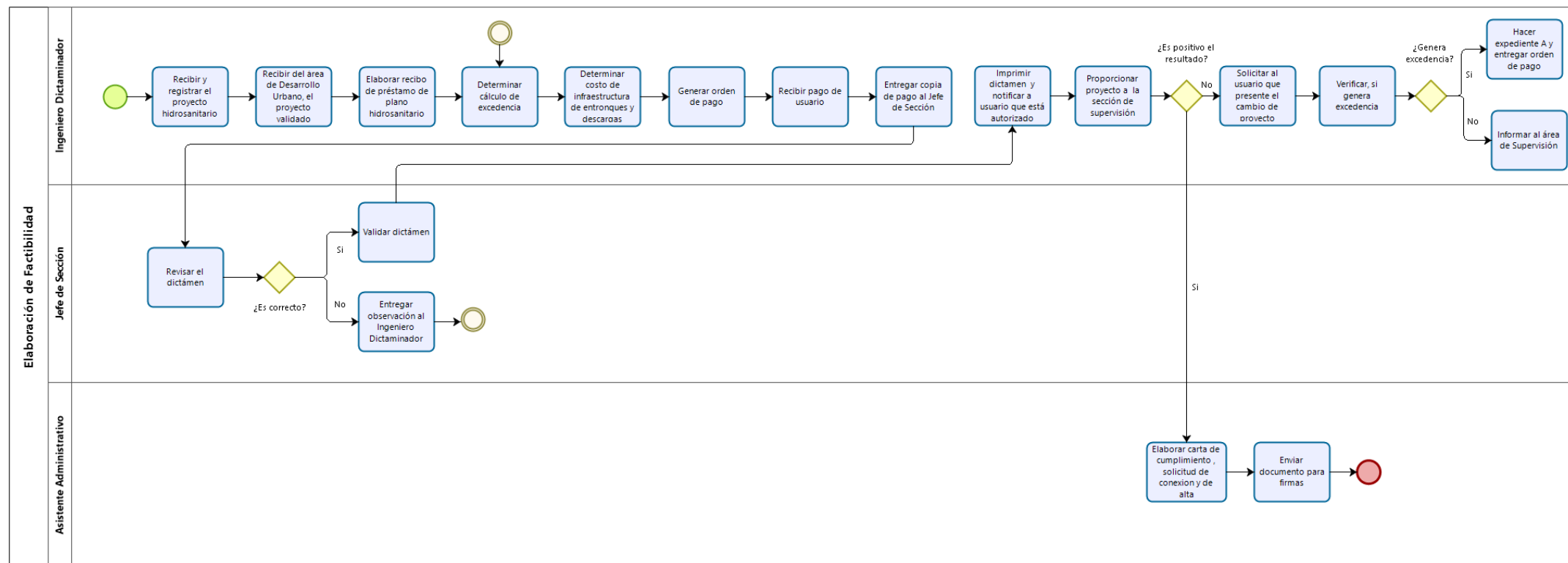
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas
Contacto para quejas y sugerencias	[Poner los datos del órgano de control: nombre del área, teléfono y correo electrónico de atención]
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	150 de 482

Procedimiento de Elaboración de Factibilidad.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de Factibilidad
Descripción	Procedimiento mediante el cual se otorga la factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-III-V-VI
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	Tramite de factibilidad
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Factibilidad
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Elaboración de Factibilidad



Narrativa del Procedimiento de Elaboración de Factibilidad

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Recibe y registra el proyecto hidrosanitario, para el estudio y validación por parte del área de Desarrollo Urbano.	Registro
2	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Recibe del área de Desarrollo Urbano mediante memorándum el proyecto validado.	Proyecto validado
3	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Elabora recibo de préstamo de plano hidrosanitario validado para sacar tres juegos de copias, para sus correspondientes áreas.	Recibo de préstamo
4	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Determina el cálculo de excedencia en base al proyecto arquitectónico aprobado por el municipio.	Cálculo de excedencia
5	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Determina el costo de infraestructura de entronques y descargas en base al proyecto validado por el área técnica y el área operativa.	Costo de infraestructura de entronques y descargas
6	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Genera orden de pago.	Orden de pago
7	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Recibe pago de usuario liquidado o con convenio tramitado en el área comercial	Pago de usuario
8	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Entrega copia de pago al Jefe de Sección.	Copia de pago
9	Jefe de Sección.	Dictaminación y Proyectos.	Revisa el dictamen, si es correcto pasa al paso 10, en caso contrario pasa al paso 11.	Revisión dictamen

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Jefe de Sección.	Dictaminación y Proyectos.	Valida el dictamen y lo entrega para su impresión.	Validación dictamen
11	Jefe de Sección.	Dictaminación y Proyectos.	Entrega observación al Ingeniero dictaminador .	Observaciones
12	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Imprime el dictamen y notifica al usuario que está autorizado y firmado el dictamen.	Dictamen autorizado
13	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Proporciona proyecto a la sección de supervisión.	Envío de Proyecto
14	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Recibe proyecto de supervisión, si el resultado es positivo pasa al paso 18 en caso contrario pasa al paso 15.	Recepción de proyecto
15	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Solicita al usuario que presente el cambio de proyecto.	Cambio de proyecto
16	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	Verifica, si genera excedencia se hace expediente A y se entrega orden de pago correspondiente.	Excedencia
17	Ingeniero Dictaminador.	Dictaminación y Proyectos.	No genera excedencia, informa al área de supervisión que no genera excedencia adicional.	Informe de excedencia
18	Asistente Administrativo.	Dictaminación y Proyectos.	Elabora carta de cumplimiento, solicitud de conexión y solicitud de alta en el padrón de usuarios.	Elaboración de oficios
19	Asistente Administrativo.	Dictaminación y Proyectos.	Envía documentos para firma del superintendente de obras y proyectos, subdirector de ordenamiento territorial y jefe de sección de proyectos y Dictaminacion.	Firma documento

Ficha del servicio de Servicio de Factibilidad

Nombre del trámite o servicio	Servicio de Factibilidad.
Descripción del servicio	Atender y dictaminar las solicitudes de nuevos desarrollos, así como aquellos predios que cambien de uso de suelo, que requieran de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para su edificación y urbanización.
Documentos que se obtienen con el trámite	Oficio de factibilidad
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	1 año
Usuario(s)	-
Responsable del servicio	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas
Domicilio, Ubicación y teléfono	Av. Dr. Roberto Michel 461
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen de trazos usos y destinos • Escritura DEL PREDIO • Plano de distribución de la construcción y/o sembrado de fracciones, cuando es obra nueva el plano deberá estar sellado por obras públicas del municipio. • CONSTANCIA DE NO ADEUDO SIAPA. • Carta poder simple si no es propietario, y acta constitutiva en caso de ser empresa. • Identificación del propietario y del promotor (ife o pasaporte). • Ubicación del predio en plano de la ciudad.
Costo, Forma y lugar de pago	[Sin costo para el usuario / Ver la información en la URL:]
Tiempo de respuesta	[Los días establecidos por la normatividad correspondiente o determinar el número de días mínimo y el máximo]
Dirección General responsable o equivalente	Staff de dirección general

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	155 de 482

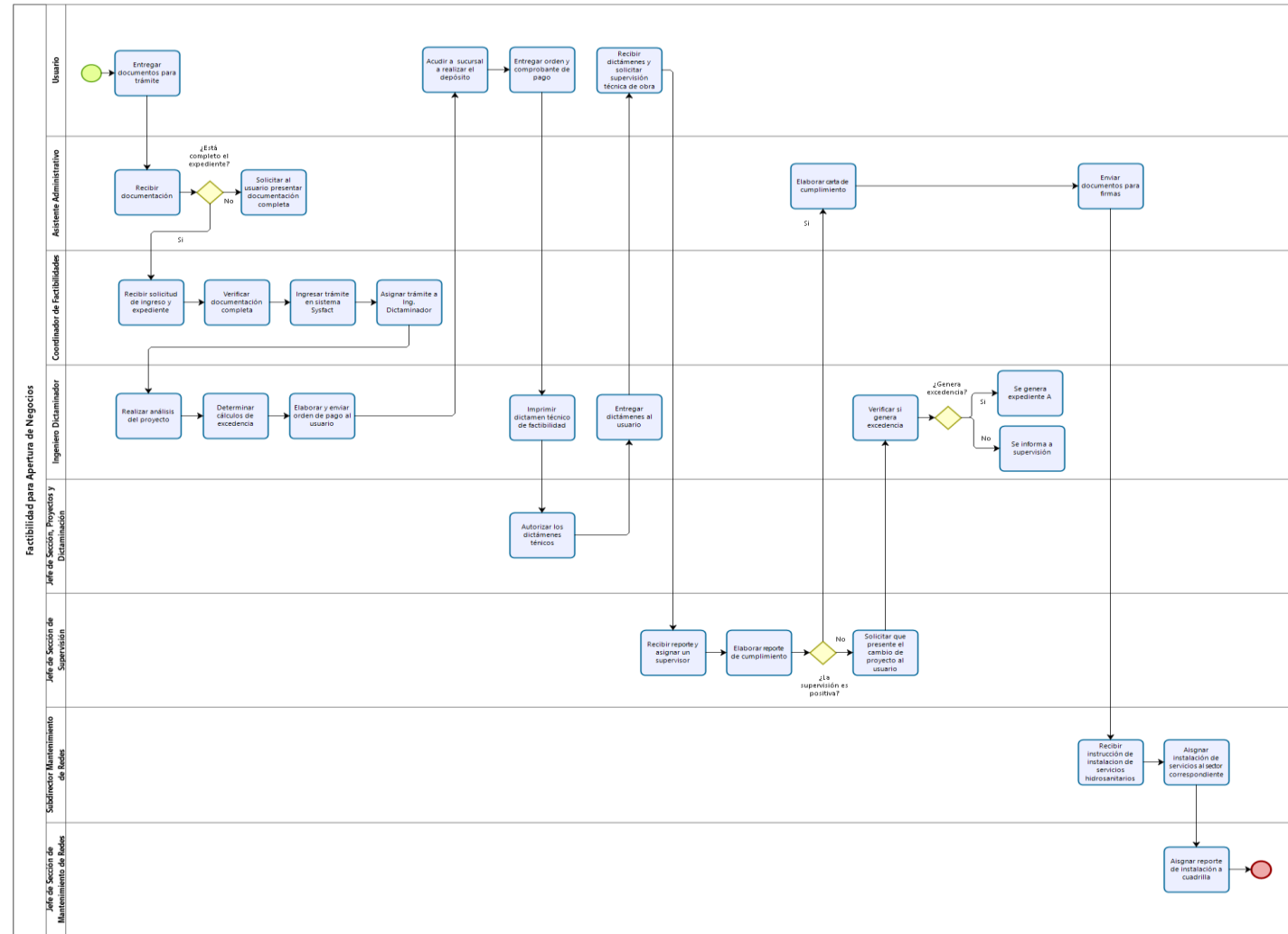
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas
Contacto para quejas y sugerencias	[Poner los datos del órgano de control: nombre del área, teléfono y correo electrónico de atención]
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	156 de 482

Procedimiento de Factibilidad para Apertura de Negocios.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Factibilidad para Apertura de Negocios
Descripción	Procedimiento mediante el cual se otorga la factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-III-V-VI
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	Solicitud de factibilidad para apertura de negocios
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Factibilidad para apertura de negocios
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Factibilidad para Apertura de Negocios



Narrativa del Procedimiento de Factibilidad para Apertura de Negocios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Usuario	Dictaminación y Proyectos.	Entrega documentos para trámite de factibilidad para apertura de un negocio.	
2	Asistente Administrativo	Dictaminación Proyectos.	y Recibe documentación.	Recepción documentos
3	Asistente Administrativo	Dictaminación Proyectos.	y Si el expediente está completo pasa al paso 4 de lo contrario se les solicita a los usuarios presentar documentación faltante.	Documentación completa
4	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación Proyectos.	y Recibe solicitud de ingreso y el expediente por el usuario.	Solicitud de ingreso
5	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación Proyectos.	y Verifica que la documentación este completa y correcta	Documentación completa
6	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación Proyectos.	y Ingresa el trámite en el sistema Sysfact.	Trámite en sistema Sysfact
7	Coordinador de Factibilidades.	Dictaminación Proyectos.	y Asigna el trámite al ingeniero dictaminador correspondiente.	Asignación de trámite
8	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Realiza análisis del proyecto.	Análisis de proyecto
9	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Determina cálculos de excedencia	Cálculos de excedencia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Elabora y envía orden de pago al usuario vía correo electrónico.	Envío orden de pago
11	Usuario	Dictaminación Proyectos.	y Recibe orden de pago y acude a sucursal a realizar el depósito.	Pago orden de pago
12	Usuario	Dictaminación Proyectos.	y Entrega orden de pago.	Entrega de orden de pago
13	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Imprime dictamen técnico de factibilidad.	Dictamen técnico de factibilidad
14	Jefe de Sección Proyectos y Dictaminación	Dictaminación Proyectos.	y Autoriza los dictámenes técnicos.	Autorización dictamen
15	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Entrega dictámenes al usuario.	Entrega dictamen
16	Usuario	Dictaminación Proyectos.	y Recibe dictámenes y solicita vía telefónica supervisión técnica de obra.	Supervisión técnica
17	Jefe de Sección de Supervisión	Dictaminación Proyectos.	y Recibe reporte de supervisión y asigna un supervisor.	Reporte de supervisión
18	Jefe de Sección de Supervisión	Dictaminación Proyectos.	y Elabora reporte de cumplimiento si la supervisión es positiva pasa al paso 22 de lo contrario pasa al paso 19.	Reporte de cumplimiento
19	Jefe de sección de Supervisión	Dictaminación Proyectos.	y Solicita que presente el cambio de proyecto al usuario.	Cambio de proyecto

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
20	Ingeniero Dictaminador	Dictaminación Proyectos.	y Verifica si genera excedencia se genera expediente A.	Excedencia
21	Ingeniero Dictaminado.	Dictaminación Proyectos.	y No genera excedencia se informa a supervisión que no genera excedencia.	Informes de excedencia
22	Asistente Administrativo	Dictaminación Proyectos.	y Elabora carta de cumplimiento.	Carta cumplimiento
23	Asistente Administrativo	Dictaminación Proyectos.	y Envía documentos para firmas.	Envío documento
24	Subdirector Mantenimiento y Redes	Dictaminación Proyectos.	y Recibe instrucción de instalación de servicios hidrosanitarios.	Instalación de servicios
25	Subdirector Mantenimiento y Redes	Dictaminación Proyectos.	y Asigna instalación de servicios al sector correspondiente.	Instalación de servicios
26	Jefe de Sección de Mantenimiento y Redes	Dictaminación Proyectos	y Asigna reporte de instalación a cuadrilla.	Reporte de instalación

Ficha del Servicio de Factibilidad para Apertura de Negocios

Nombre del trámite o servicio	Factibilidad de Apertura de Negocios.
Descripción del servicio	Atender y dictaminar las solicitudes de nuevos desarrollos, así como aquellos predios que cambien de uso de suelo, que requieran de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para su edificación y urbanización.
Documentos que se obtienen con el trámite	Oficio de factibilidad para apertura de negocios
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	1 año
Usuario(s)	-
Responsable del servicio	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas
Domicilio, Ubicación y teléfono	Av. Dr. Roberto Michel 461
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen de trazos usos y destinos • Escritura DEL PREDIO • Plano de distribución de la construcción y/o sembrado de fracciones, cuando es obra nueva el plano deberá estar sellado por obras públicas del municipio. • CONSTANCIA DE NO ADEUDO SIAPA. • Carta poder simple si no es propietario, y acta constitutiva en caso de ser empresa. • Identificación del propietario y del promotor (ife o pasaporte). • Ubicación del predio en plano de la ciudad.
Costo, Forma y lugar de pago	[Sin costo para el usuario / Ver la información en la URL:]
Tiempo de respuesta	[Los días establecidos por la normatividad correspondiente o determinar el número de días mínimo y el máximo]
Dirección General responsable o equivalente	Staff de dirección general
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas

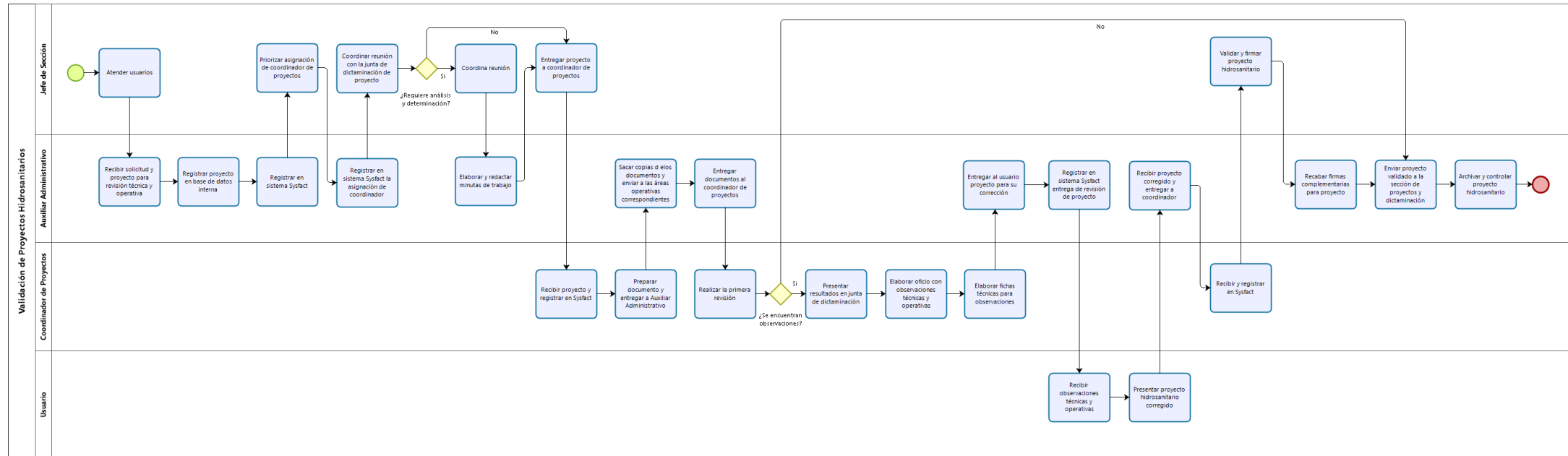
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	162 de 482

Contacto para quejas y sugerencias	[Poner los datos del órgano de control: nombre del área, teléfono y correo electrónico de atención]
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Validación de Proyectos Hidrosanitarios

Ficha del procedimiento	
Nombre	Validación de Proyectos Hidrosanitarios
Descripción	Revisión y autorización de los proyectos hidrosanitarios necesarios para el otorgamiento de los servicios de agua potable y alcantarillado.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-II
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Aprobación de proyectos
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Validación de Proyectos Hidrosanitarios.



Narrativa del Procedimiento de Validación de Proyectos Hidrosanitarios.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Atiende a usuarios.	Atención usuarios
2	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Recibe solicitud y proyecto hidrosanitario para revisión técnica y operativa (Sysfact).	Recepción solicitud
3	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Registra el proyecto hidrosanitario en la base de datos interna (control de la sección).	Registro proyecto
4	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Registra en el sistema Sysfact.	Registro en sistema Sysfact
5	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Prioriza la asignación de coordinador de proyectos para su revisión y seguimiento de proyecto.	Asignación de coordinador
6	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Registra en sistema Sysfact la asignación de coordinador de proyectos.	Registro en sistema
7	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Coordina reunión con la junta de dictaminación de proyecto.	Coordinación junta
8	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Si requiere análisis y determinación de requerimientos de infraestructura para el proyecto, coordina reunión, de lo contrario pasa al paso 10.	Requerimiento de análisis y determinación
9	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Elabora y redacta minutas de trabajo.	Minuta
10	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Entrega proyecto hidrosanitario a coordinador de proyectos.	Entrega proyecto a coordinador
11	Coordinador de Proyectos	Desarrollo Urbano	Recibe proyecto hidrosanitario y registra en el inicio de la revisión en Sysfact.	Recepción d eproyecto

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Coordinador de Proyectos	Desarrollo Urbano	Prepara documentos del proyecto y lo entrega a auxiliar administrativo.	Documento
13	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Recibe y saca fotocopias a los documentos del proyecto y las envía a las áreas operativas correspondientes para Vo. Bo.	Envío copias
14	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Entrega documentos del proyecto al coordinador de proyectos.	Entrega documento
15	Coordinador de Proyectos	Desarrollo Urbano	Realiza la primera revisión, si se encuentran observaciones pasa al paso 16, de lo contrario pasa al paso 27.	Revisión
16	Coordinador de Proyectos	Desarrollo Urbano	Presenta los resultados en junta de dictaminación	Resultados
17	Coordinador de Proyectos	Desarrollo Urbano	Elabora oficio con observaciones técnicas y operativas del proyecto.	Oficio de observaciones
18	Coordinador de Proyectos.	Desarrollo Urbano	Elabora fichas técnicas para las observaciones.	Ficha técnica
19	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Entrega al usuario, proyecto para su corrección.	Corrección proyecto
20	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Registra en sistema Sysfact entrega de la revisión del proyecto hidrosanitario.	Registro en sistema
21	Usuario	Desarrollo Urbano	Recibe observaciones técnicas y operativas del proyecto hidrosanitario para su corrección.	Observaciones
22	Usuario	Desarrollo Urbano	Presenta proyecto hidrosanitario corregido.	Proyecto corregido
23	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Recibe proyecto hidrosanitario corregido y lo entrega al coordinador operativo.	Entrega de proyecto

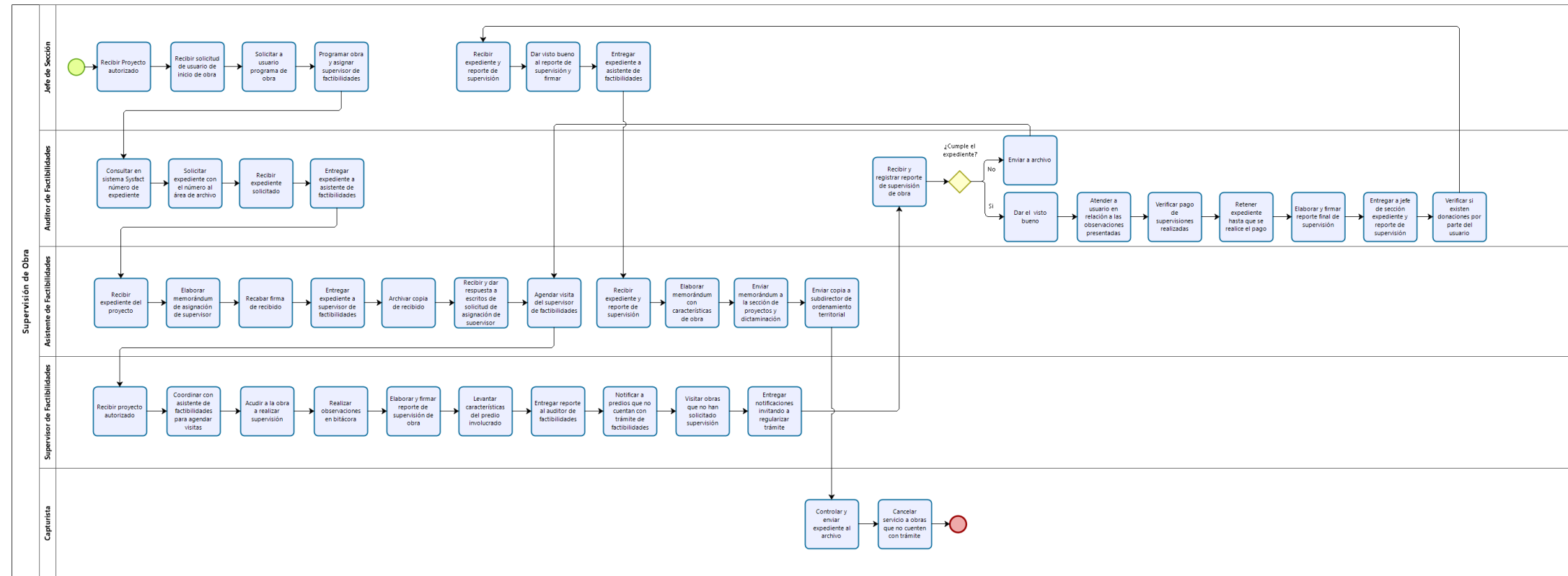
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
24	Coordinación de Proyectos	Desarrollo Urbano	Recibe y registra en Sysfact.	Registro en sistema
25	Jefe de Sección	Desarrollo Urbano	Valida y firma proyecto hidrosanitario.	Validación de proyecto
26	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Recaba firmas complementarias para el proyecto hidrosanitario.	Firmas
27	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Envía con memorándum el proyecto validado y firmado a la sección de proyectos y dictaminación y lo registra en Sysfact.	Envío proyecto validado
28	Auxiliar Administrativo	Desarrollo Urbano	Archiva y controla proyecto hidrosanitario.	Archivo

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	168 de 482

Procedimiento de Supervisión de Obra

Ficha del procedimiento	
Nombre	Supervisión de obra
Descripción	Procedimiento mediante el cual se realiza la supervisión en campo de la correcta aplicación de los dictámenes técnicos de factibilidad (Agua potable, Alcantarillado y Pluvial).
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-IV-VII-IX-X-XI
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Carta de cumplimiento
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Supervisión de Obra



Narrativa del Procedimiento de Supervisión de Obra.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección.	Supervisión.	Recibe proyecto autorizado por parte de la sección de proyectos y Dictaminación.	Recepción de proyecto
2	Jefe de Sección.	Supervisión.	Recibe solicitud de inicio de obra por parte del usuario, vía correo electrónico u oficio.	Solicitud
3	Jefe de Sección.	Supervisión.	Solicita al usuario programa de obra.	Programa de obra
4	Jefe de Sección.	Supervisión.	Programa obra y en acuerdo con el auditor de factibilidades asigna supervisor de factibilidades de acuerdo a la carga de trabajo y zona.	Supervisor de factibilidades
5	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Consulta en sistema (SYSFACT) número de expediente para su revisión.	Consulta número de expediente
6	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Solicita expediente con el número al área de archivo electrónico.	Solicitud de expediente
7	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe expediente solicitado.	Expediente
8	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Una vez asignado al supervisor de factibilidades en conjunto con el jefe de sección, entrega expediente a asistente de factibilidades.	Entrega expediente
9	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe expediente del proyecto.	Recepción expediente

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Elabora memorándum de asignación de supervisor y depositario de expediente.	Asignación de supervisor
11	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Recaba firma de recibido por parte del supervisor de factibilidades asignado.	Firma Supervisor de factibilidades
12	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Entrega expediente al supervisor de factibilidades.	Entrega de expediente
13	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Archiva copia de recibido.	Archivo
14	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe y da respuesta según indicaciones a los escritos de solicitud de asignación de supervisor de factibilidades.	Respuesta solicitud de asignación
15	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Agenda visita del supervisor de factibilidades de acuerdo a los requerimientos del usuario.	Agenda visita supervisor
16	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe proyecto autorizado.	Proyecto autorizado
17	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Se coordina con asistente de factibilidades para la agenda de visitas.	Agenda de visitas
18	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Acude a la obra a realizar supervisión en fecha y hora programada.	Supervisión de obra
19	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Realiza observaciones en bitácora en obra y la firma.	Observaciones en bitácora

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
20	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Elabora y firma reporte de supervisión de obra.	Reporte de supervisión de obra
21	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Levanta características del predio involucrado.	Características predio
22	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Entrega reporte de supervisión al auditor de factibilidades, pasa al paso	Entrega reporte
23	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Notifica a predios detectados que no cuentan con trámite de factibilidades.	Notificación predios
24	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Visita obras que no han solicitado supervisión en los últimos cinco años.	Visita obras
25	Supervisor de Factibilidades.	Supervisión.	Entrega notificaciones y oficios, invitando a regularizar su trámite de factibilidades.	Notificaciones trámite de factibilidades
26	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe y registra reporte de supervisión de obra.	Reporte supervisión de obra
27	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Si el expediente no cumple se envía al archivo y pasa al paso 15, en caso contrario pasa al paso 28.	Expediente
28	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Da el visto bueno.	VoBo
29	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Atiende personalmente y/o telefónicamente a usuario en relación a las observaciones presentadas por el supervisor de factibilidades.	Atención a usuarios

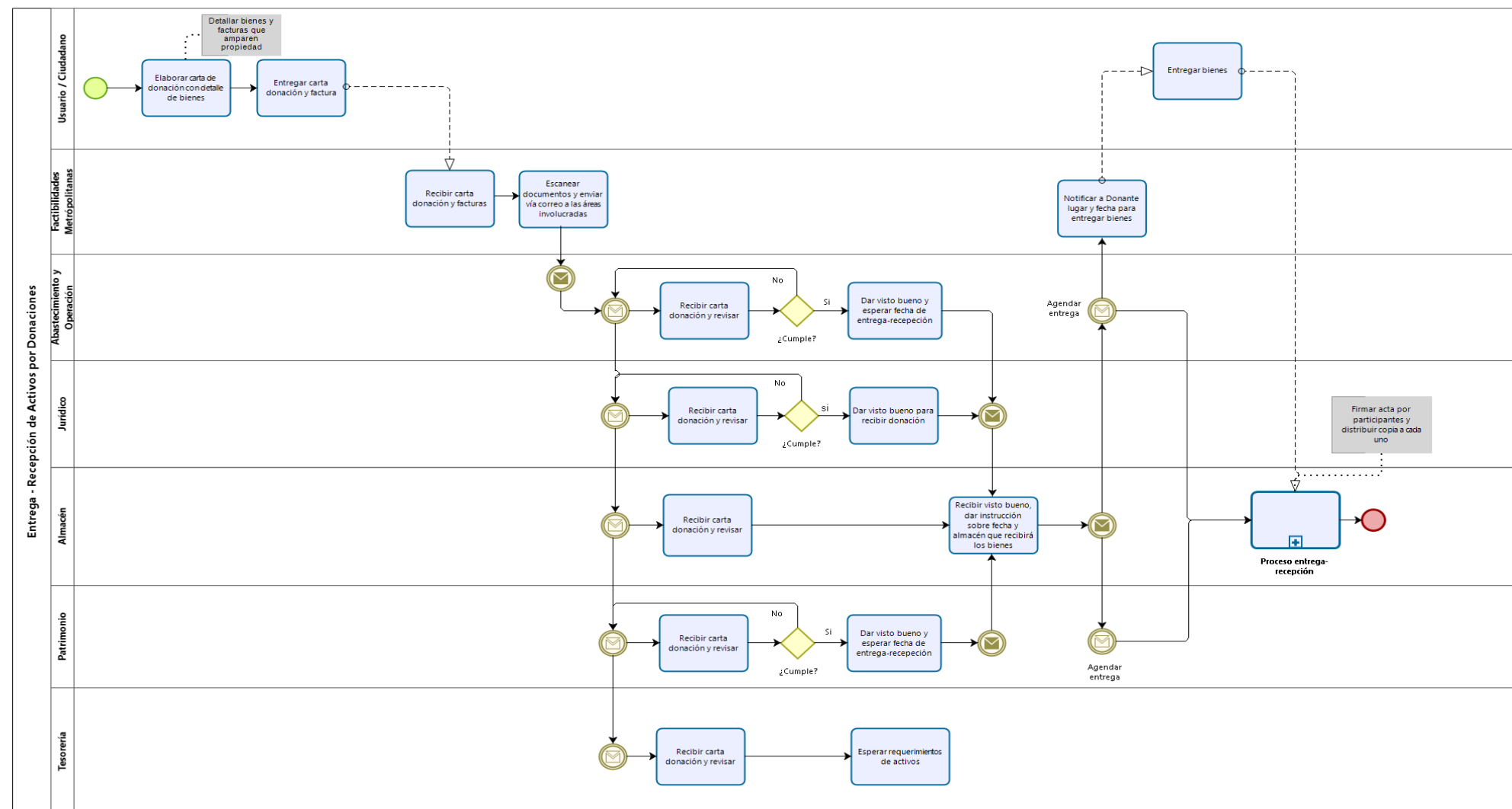
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
30	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Verifica el pago de supervisiones realizadas, así como el permiso por parte del municipio correspondiente de ruptura de pavimento.	Pago de supervisiones
31	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Retiene el expediente, hasta en tanto no se paguen las supervisiones realizadas y se tenga el permiso de ruptura de pavimento correspondiente.	Retención de expediente
32	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Elabora y firma reporte final de supervisión.	Reporte final de supervisión
33	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Entrega a jefe de sección expediente y reporte de supervisión.	Entrega expediente a jefe de sección
34	Auditor de Factibilidades.	Supervisión.	Verifica si existen donaciones por parte del usuario dentro del proceso, si existen inicia el proceso “Entrega-Recepción de infraestructura”.	Donaciones
35	Jefe de Sección.	Supervisión.	Recibe expediente y reporte de supervisión.	Recepción de expediente y reporte
36	Jefe de Sección.	Supervisión.	Da visto bueno al reporte de supervisión y lo firma.	Visto Bueno
37	Jefe de Sección.	Supervisión.	Entrega expediente y reporte de supervisión a asistente de factibilidades para notificar conclusión de la supervisión.	Entrega expediente conclusión de supervisión
38	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Recibe expediente y reporte de supervisión.	Recepción de expediente

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
39	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Elabora memorándum con características de obra para la sección de proyectos y Dictaminacion.	Memorándum
40	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Envía memorándum.	Envío memorándum
41	Asistente de Factibilidades.	Supervisión.	Envía copia de memorándum a subdirector de ordenamiento territorial para su conocimiento.	Envío memorándum subdirector de ordenamiento territorial
42	Capturista.	Supervisión.	Controla y envía expediente concluido al archivo.	Archiva expediente
43	Capturista.	Supervisión.	Controla las notificaciones a obras que no cuentan con un trámite o que no han dado cumplimientos a los dictámenes en expedientes para la cancelación de servicio, en su caso.	Cancelación de servicio a obras que no cuentan con trámite

Procedimiento de Entrega – Recepción de Activos por Donaciones

Ficha del procedimiento	
Nombre	Entrega – Recepción de Activos por Donaciones
Descripción	Procedimiento mediante cual un particular, persona física o moral, realiza la donación de bienes materiales, muebles o inmuebles al Organismo Público Descentralizado denominado SIAPA, de acuerdo a la normativa legal vigente y que tiene como destino, el uso y aprovechamiento exclusivamente para apoyar el otorgamiento y prestación de los servicios, de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la ciudadanía.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-8-IX-X
Macro-proceso rector	Factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Registro de activos por donación
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Entrega – Recepción de Activos por Donaciones



Narrativa del Procedimiento de Entrega – Recepción de Activos por Donaciones

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Usuario/Ciudadano	-	Elabora carta de donación con detalle de bienes	Carta de donación
2	Usuario/ Ciudadano	-	Entrega carta donación y factura	Carta de donación y factura de bienes
3	Subdirector de Factibilidades	Factibilidades Metropolitanas	Recibe carta donación y factura	Carta de donación y factura de bienes
4	Subdirector de Factibilidades	Factibilidades Metropolitanas	Escanea documentos y envía vía correo a las áreas involucradas	Correo con documentos escaneados para revisión
5	Subdirector Responsable	Abastecimiento y Operación	Recibe carta donación y revisa; si cumple con los requisitos, da visto bueno, espera fecha de entrega – recepción y envía correo de confirmación, de lo contrario, envía correo de contestación, con las observaciones necesarias	-
6	Abogado Responsable	Jurídico	Recibe carta donación y revisa; si cumple con los requisitos, da visto bueno para recibir donación y envía correo de confirmación, de lo contrario, envía correo de contestación con las observaciones necesarias	-
7	Jefe de Sección de Almacén	Almacén	Recibe carta donación y revisa	-
8	Jefe de Sección de Almacén	Almacén	Recibe visto bueno, da instrucción sobre fecha y almacén que recibirá los bienes y envía correo de confirmación	-
9	Subdirector de Patrimonio y Archivo	Patrimonio	Recibe carta donación y revisa; si cumple con los requisitos da visto bueno, espera fecha de entrega – recepción y envía correo de confirmación, de lo contrario, envía correo de contestación con las observaciones necesarias	Carta de donación y factura de bienes
10	Subdirector de Patrimonio y Archivo	Patrimonio	Espera requerimiento de activos	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Subdirector de Tesorería	Tesorería	Recibe carta donación y revisa	Carta de donación y factura de bienes
12	Subdirector de Tesorería	Tesorería	Espera requerimiento de activos	-
13	Subdirector de Patrimonio	Abastecimiento y operación	Agenda entrega	Agenda de entrega
14	Subdirector de Patrimonio	Patrimonio	Agenda entrega	Agenda de entrega
15	Subdirector de Factibilidades Metropolitanas	Factibilidades Metropolitanas	Notifica a donante lugar y fecha para entregar bienes	Agenda de entrega
16	Usuario/ Ciudadano		Entrega bienes	Entrega de bienes
17	Jefe de Sección de Almacén	Almacén	Firma de acta por participantes y entrega de copia a cada uno. Proceso entrega recepción	Acta entrega de bienes

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Evaluación de expedientes de Doing Business y factibilidad sin proyecto	Jefe de Sección de Dictaminación y Proyectos	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Evaluación de expedientes de viabilidad	Jefe de Sección de Dictaminación y Proyectos	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Evaluación de expedientes de factibilidad con proyecto	Jefe de Sección de Dictaminación y Proyectos	Porcentaje	Mensual	Ascendente
Obras de Factibilidades Metropolitanas supervisadas	Jefe de Sección de Supervisión	Porcentaje	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Evaluación de expedientes de Doing Business y factibilidad sin proyecto
Descripción general	Expedientes ingresados para tramite de Doing Business o factibilidad sin proyecto atendidos en un plazo máximo de 09 días hábiles
Fórmula	$(\text{Expedientes atendidos en máximo 09 días hábiles} / \text{expedientes ingresados}) * 100$
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SYSFACT

Nombre del Indicador	Evaluación de expedientes de viabilidad
Descripción general	Expedientes ingresados para viabilidad atendidos en un plazo máximo de 45 días hábiles.
Fórmula	$(\text{Expedientes atendidos en máximo 45 días hábiles} / \text{expedientes ingresados}) * 100$
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SYSFACT

Nombre del Indicador	Evaluación de expedientes de factibilidad con proyecto
Descripción general	Expedientes ingresados para factibilidad con proyecto atendidos en un plazo máximo de 30 días hábiles.
Fórmula	$(\text{Expedientes atendidos en máximo 30 días hábiles} / \text{expedientes ingresados}) * 100$
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SYSFACT

Nombre del Indicador	Obras de Factibilidades Metropolitanas supervisadas
Descripción general	Porcentaje de supervisión de obras de factibilidades en relación a la programación de supervisión.
Fórmula	$(\text{Obras supervisadas} / \text{obras programadas para supervisión}) * 100$
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	SYSFACT

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	182 de 482

6. Elaboración y autorización de la sección

Ing. Gilberto Quintero Dávila
Supervisor de Factibilidades
Facilitador - Redactor

Ing. Jorge Pérez Rodríguez
Encargado de la Subdirección de Factibilidades
Metropolitanas
Titular de la Unidad Administrativa
documentada en esta Sección

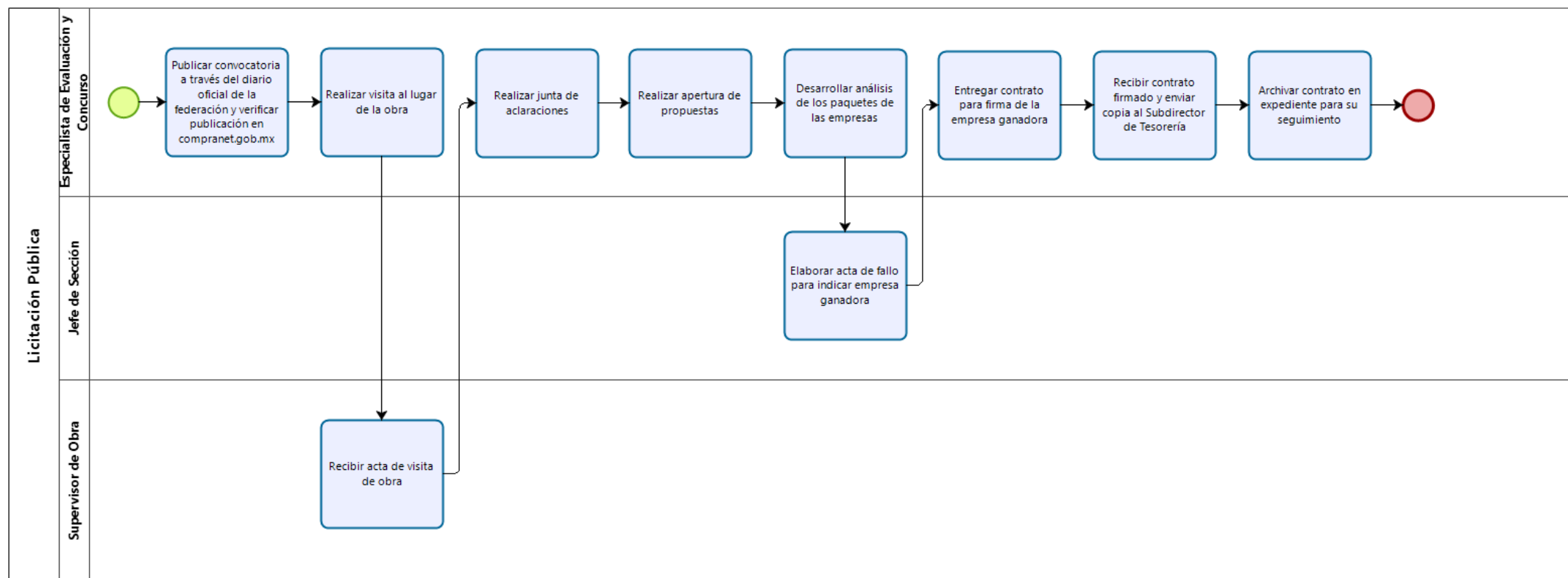
LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Licitación Publica

Ficha del procedimiento	
Nombre	Licitación Publica
Descripción	Proporcionar un concurso de obra llamado licitación pública el cual contienen procesos específicos para la entrega del contrato de la obra.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-I,VIII,X,XI
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Los participantes de la licitación pública deben estar inscritos en el padrón de contratistas de SIOP
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Control del Padrón de Contratistas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Presupuesto autorizado.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato de obra.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Licitación Pública



Narrativa del Procedimiento de Licitación Publica

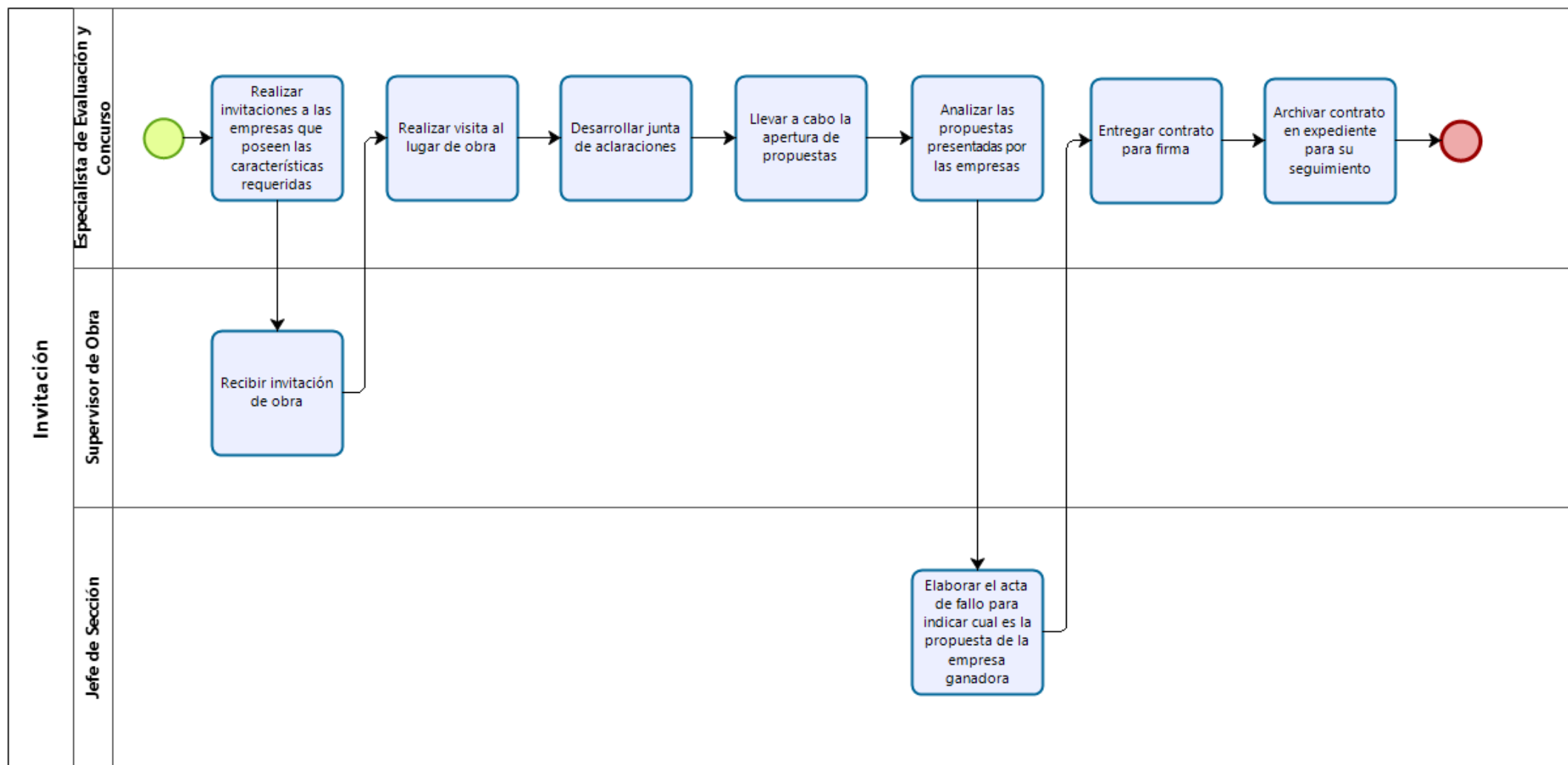
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Publica la convocatoria pública a través del diario oficial de la federación y verifica su publicación en la página de compranet.gob.mx.	Convocatoria de la obra publica
2	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Realiza visita al lugar de obra.	Visita al lugar de obra
3	Supervisor de Obra	Subdirección de Obras	Recibe el acta de visita de obra.	Acta de visita de obra
4	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Lleva a cabo una junta de aclaraciones conjuntamente con el supervisor de obras.	Acta de junta de aclaraciones
5	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Realiza la apertura de propuestas.	Junta de apertura de propuestas
6	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Desarrolla un análisis de las propuestas presentadas por las empresas.	Evaluación de propuestas
7	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Elabora el acta de fallo para indicar cual empresa es la ganadora.	Acta de fallo
8	Especialista de Evaluación y Concurso	Subdirección de Obras	Entrega el contrato para firma de la empresa ganadora.	Contrato
9	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Recibe el contrato firmado y envía copia a la sub dirección de tesorería.	Contrato
10	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Archiva el contracto en el expediente para su seguimiento.	Contrato

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	186 de 482

Procedimiento de Invitación

Ficha del procedimiento	
Nombre	Invitación
Descripción	Proporcionar un concurso de obra llamado invitación el cual contienen procesos específicos para la entrega del contrato de la obra.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-I,VIII,X,XI
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	Servicios para la invitación de obra pública.
Políticas del procedimiento	Los participantes de la invitación deben estar inscritos en el padrón de contratistas de SIOP.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Control del Padrón de Contratistas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Presupuesto autorizado.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato de obra.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Invitación



Narrativa del Procedimiento de Invitación

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Realiza invitaciones a las empresas que poseen las características requeridas Vía telefónica.	Invitación a las empresas
2	Supervisor de Obra	Subdirección de Obras	Recibe invitación de obra	Vista el lugar de obra
3	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Realiza visita al lugar de obra	Acta visitas de obra
4	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Desarrolla una junta de aclaraciones conjuntamente con el supervisor de obras.	Acta de junta de aclaraciones
5	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Lleva a efecto la apertura de propuestas.	Acta de apertura
6	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Analiza las propuestas presentadas por las empresas.	Evaluación de las propuestas
7	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Elabora el acta de fallos para indicar cuál es la propuesta de la empresa ganadora.	Acta de fallo

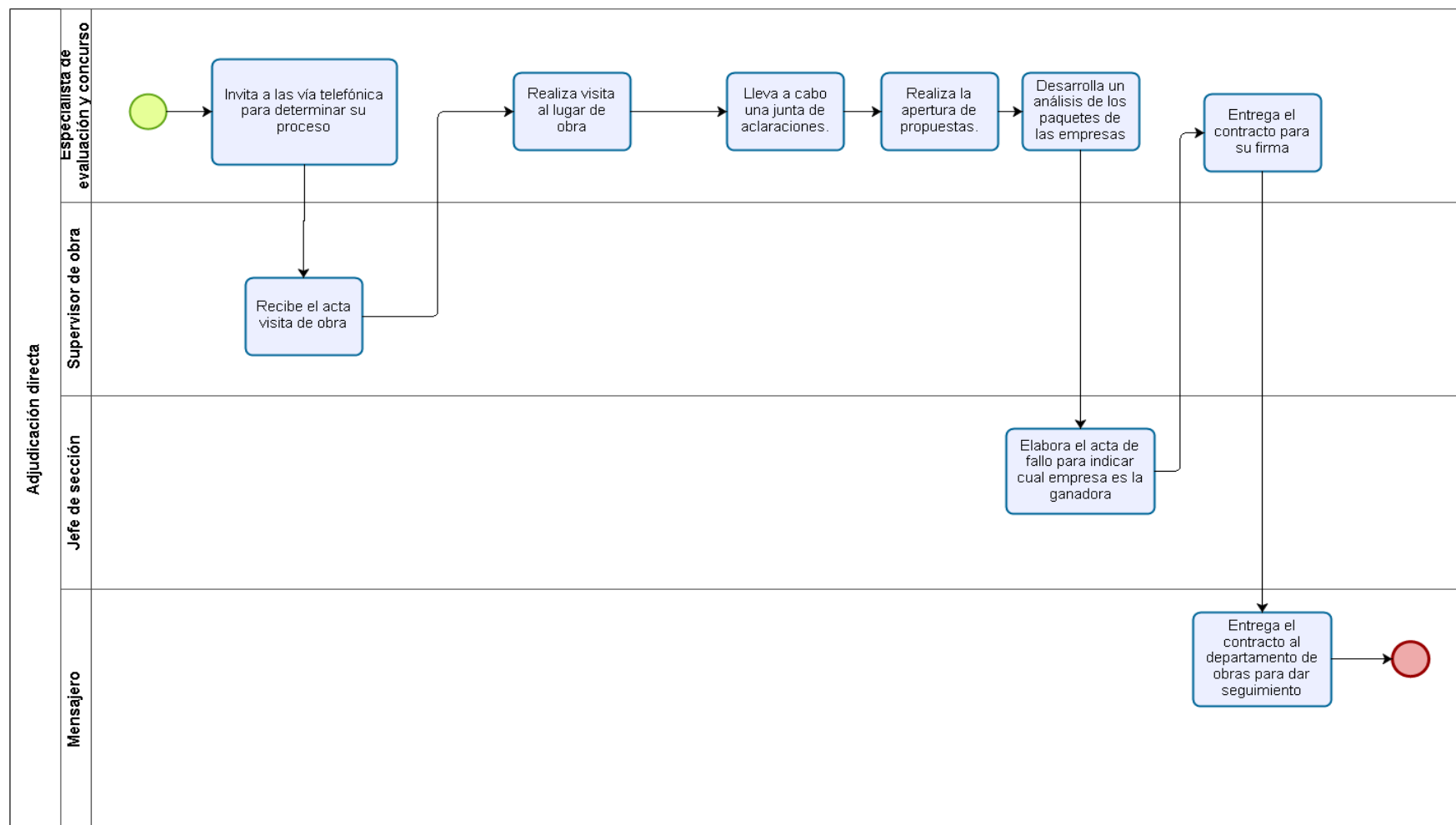
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Entrega el contrato para su firma de la empresa ganadora.	Contrato
9	Especialista de Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Archiva el contrato en el expediente para su seguimiento.	Contrato

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	190 de 482

Procedimiento de Adjudicación Directa

Ficha del procedimiento	
Nombre	Adjudicación Directa
Descripción	Proporcionar un concurso de obra llamado adjudicación directa el cual contienen procesos específicos para la entrega del contrato de la obra.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-I,VIII,X,XI
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	Servicios para la invitación de adjudicación directa
Políticas del procedimiento	Los participantes de la adjudicación directa deben estar inscritos en el padrón de contratistas de SIOP
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Control del Padrón de Contratistas
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Presupuesto autorizado
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Contrato de obra
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Adjudicación Directa



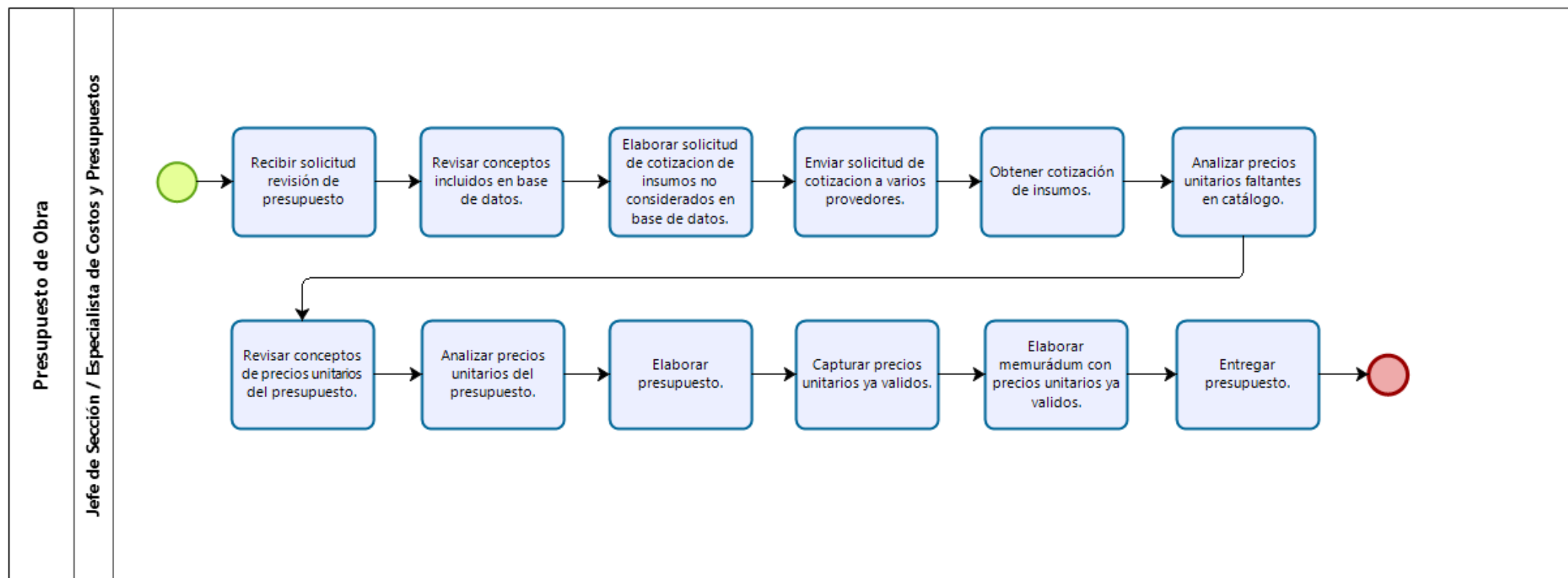
Narrativa del procedimiento de Adjudicación Directa

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Sub dirección de obras	Subdirección de Obras	Se elabora un Dictamen técnico por parte del área operativa	Dictamen Técnico
2	Especialista de evaluación y concurso	Subdirección de Obras	Con la entrega del Dictamen Técnico se elabora la Orden de trabajo y Acuerdo de Justificación para llevar acabo la contratación	Orden de trabajo
3	Supervisor de Obra	Subdirección de Obras	Resultado preliminar de la visita al lugar de los trabajos para verificar volúmenes de obra.	Catálogo de conceptos preliminar
4	Especialista de evaluación y concurso	Subdirección de Obras	verifica que la información solicitada a la empresa este correcta	Evaluación de la documentación presentada
5	Especialista de evaluación y concursos	Subdirección de Obras	Entrega del contrato para su firma de la empresa adjudicada	Contrato
6	Especialista de evaluación y concursos	Subdirección de Obras	Recibe el contrato firmado y envía copia a la sub dirección de tesorería.	Contrato
7	Especialista de evaluación y concursos	Subdirección de Obras	Entrega el contrato a la sección de Costos y Presupuestos para dar seguimiento	Contrato

Procedimiento de Presupuesto de Obra

Ficha del procedimiento	
Nombre	Presupuesto de Obra
Descripción	Llevar a cabo acciones para determinar el capital necesario para realización de un proyecto de obra.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-VII, XIII, XIV, XV, XX
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Los participantes deben haber realizado los procesos relacionados con los concursos de obra.
Procedimientos antecedentes	Gestión de proyectos.
Procedimientos subsecuentes	Llevar a cabo los proyectos de obra después de comprobar que el presupuesto es el adecuado.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Programa de Obra autorizado
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Dar seguimiento al proyecto requerido.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Presupuesto de Obra



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	195 de 482

Narrativa del Procedimiento de Presupuesto de Obra

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Recibe solicitud de revisión de presupuesto	Solicitud de revisión de presupuesto
2	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Revisa conceptos incluidos en base de datos	Conceptos en base de datos
3	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Elabora solicitud de cotización de insumos no considerados en base de datos	Solicitud de cotización de insumos
4	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Envía solicitud de cotización a varios proveedores	Solicitud de cotización a proveedores
5	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Obtiene cotización de insumos	Cotización de insumos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Especialista de Costos y Presupuestos			
6	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Analiza precios unitarios faltantes en catálogo	Análisis de precios
7	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Revisa conceptos de precios unitarios en presupuesto.	Revisión de precios unitarios en presupuesto
8	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Analiza precios unitarios del presupuesto	Análisis de precios unitarios del presupuesto
9	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Elabora presupuesto	Presupuesto
10	Jefe de Sección Especialista de Costos y	Subdirección de Obras	Captura precios unitarios ya válidos	Captura de precios unitarios

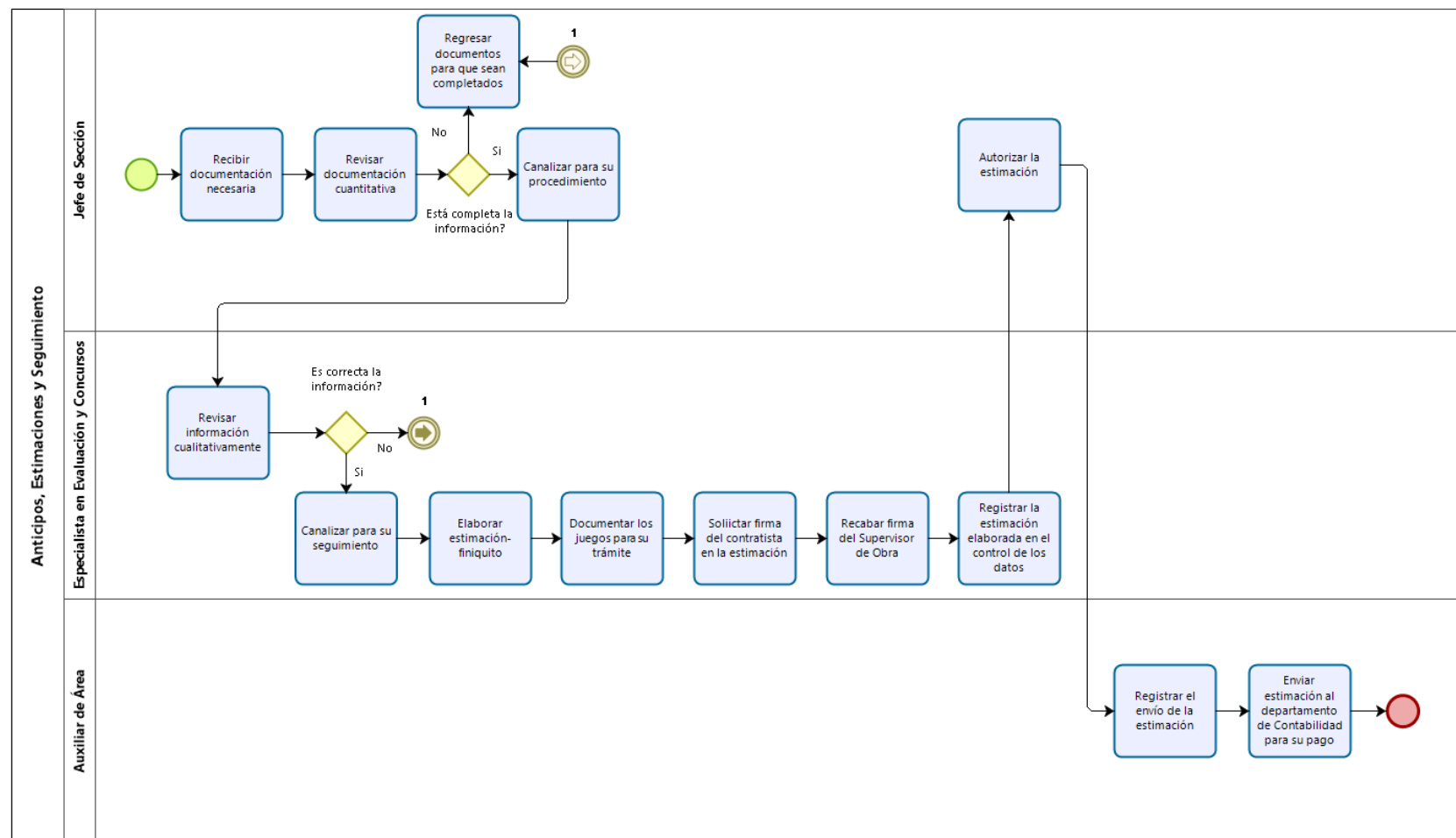
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Presupuestos Jefe de Sección			
11	Jefe de Sección Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Elabora memorándum con precios unitarios ya válidos	Memorándum con precios unitarios válidos
12	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Entrega presupuesto	Presupuesto

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	198 de 482

Procedimiento de Anticipos, Estimaciones y Finiquitos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Anticipos, Estimaciones y Finiquitos
Descripción	Elaborar anticipo, estimación y finiquitos
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-VII, XIII, XIV, XV, XX
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Contratación de obras y proyectos
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Caratulas y cuerpo de estimaciones, Acta Finiquito y Facturas
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Anticipos, Estimaciones y Finiquitos



Narrativa del Procedimiento de Anticipos, Estimaciones y Finiquitos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Recibe documentación necesaria	Recepción de documentación
2	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Revisa documentación cuantitativa	Revisión documentación
3	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Determina si está completa la información <ul style="list-style-type: none"> - Si no está completa la información, regresa documentos para que sean completados - Si sí está completa la información, canaliza para su procedimiento 	Determinar si está completa la información
4	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Revisa información	Revisión de información
5	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Determina si es correcta la información <ul style="list-style-type: none"> - Si no es correcta la información, se regresa al punto 3 - Si sí es correcta la información canaliza para su seguimiento 	Determinar si es correcta la información
6	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Elabora estimación finiquito	Estimación de finiquito
7	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Documenta los juegos para su trámite	Documentación de documentos

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	201 de 482

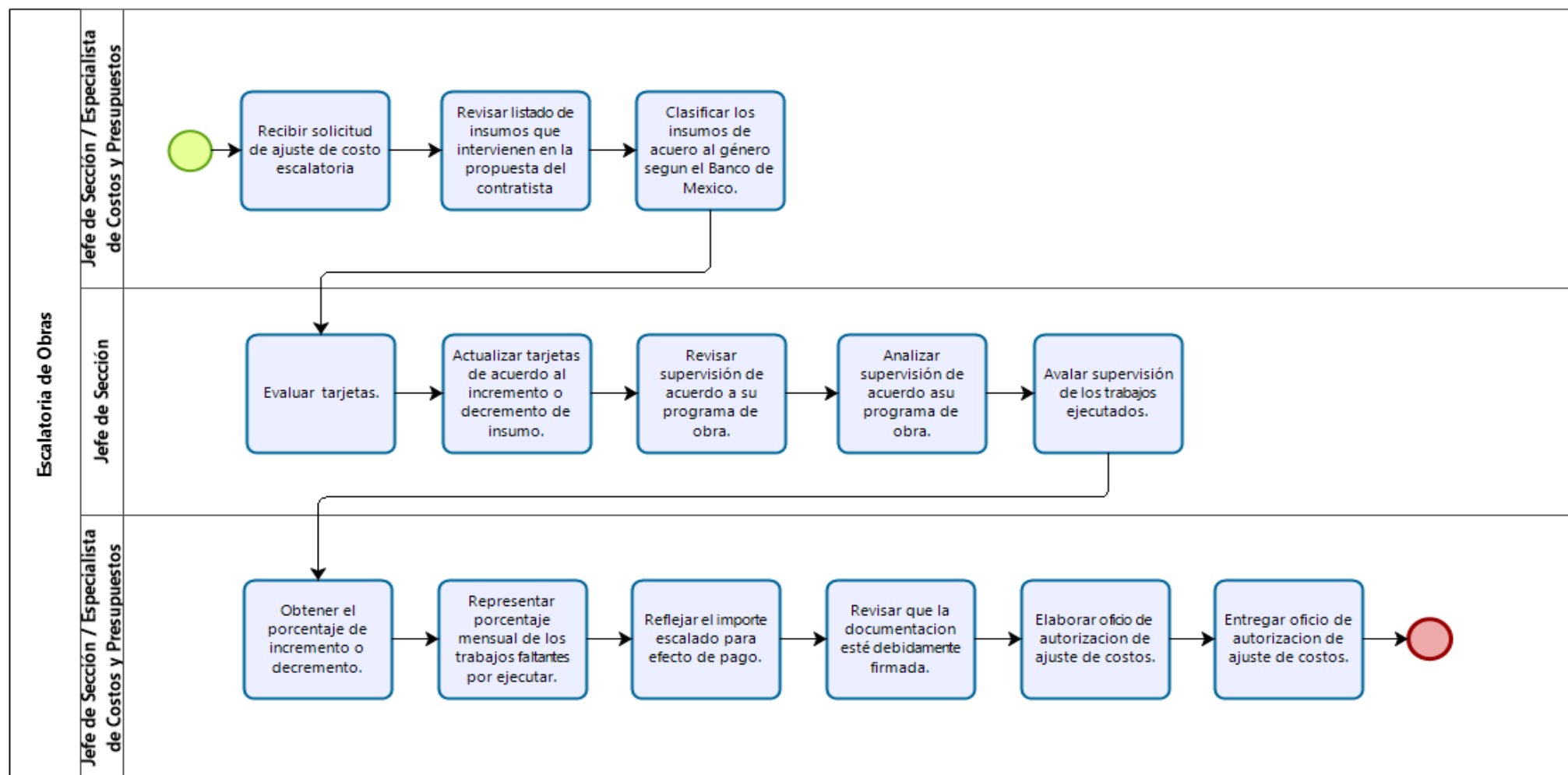
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Solicita firma del contratista para su estimación	Solicitud de firma
9	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Recaba firma del Supervisor de Obra	Firma del Supervisor de Obra
10	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Registra la estimación elaborada en el control de los datos	Registro de estimación
11	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Autoriza la estimación	Autorización de estimación
12	Auxiliar de Área	Subdirección de Obras	Registra el envío de la estimación	Registro de envío de estimación
13	Auxiliar de Área	Subdirección de Obras	Envía estimación al departamento de contabilidad para su pago	Pago de estimación

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	202 de 482

Procedimiento de Escalatoria de Obras

Ficha del procedimiento	
Nombre	Escalatoria de Obras
Descripción	Revisar y autorizar la solicitud de escalatorias de obra
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-XX al XXVI
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Contratación de obra pública
Procedimientos subsecuentes	Trámite de estimación
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Presupuesto de contrato
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Escalatoria de Obras



Narrativa del Procedimiento de Escalatoria de Obras

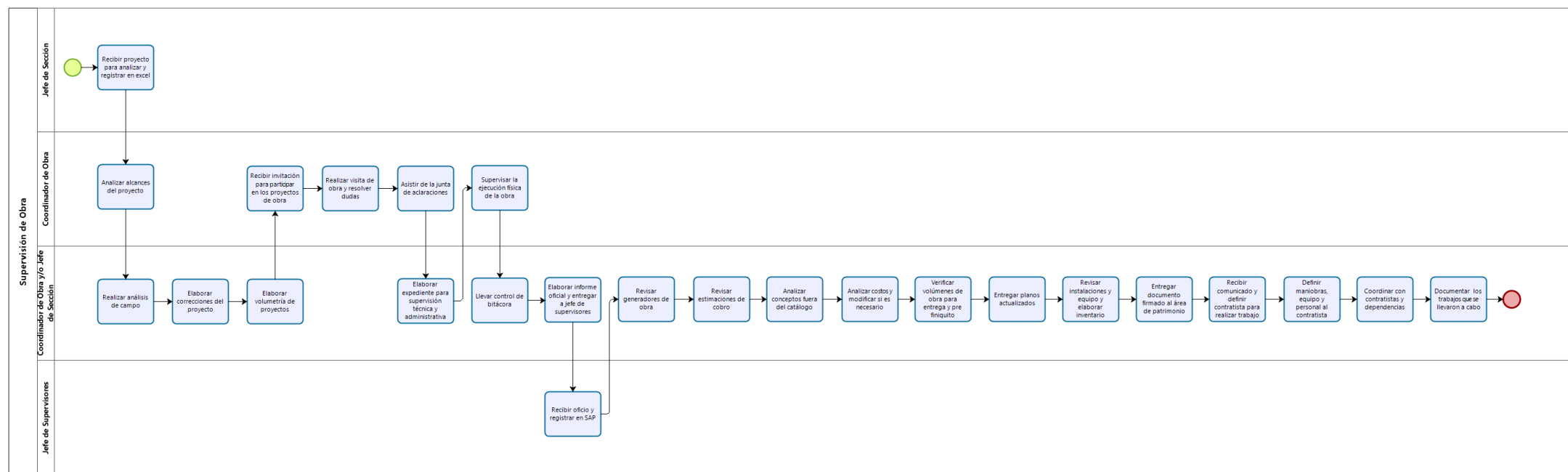
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Recibe solicitud de ajuste de costo escalatoria	Recepción de solicitud
2	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Revisa listado de insumos que intervienen en la propuesta del contratista	Revisión listado de insumos
3	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Clasifica los insumos de acuerdo al género según el Banco de México	Clasificación de insumos
4	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Evalúa tarjetas	Evaluación de tarjetas
5	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Actualiza tarjetas de acuerdo al incremento o decremento de insumo	Actualización de tarjetas
6	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Revisa Supervisión de acuerdo a su programa de obra	Revisión de Supervisión
7	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Analiza supervisión de acuerdo a su programa de obra	Análisis de supervisión
8	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Avala supervisión de los trabajos ejecutados	Respaldo de supervisión

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Obtiene el porcentaje de incremento o decremento	Porcentaje de incremento o decremento
10	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Representa porcentaje mensual de los trabajos faltantes por ejecutar	Porcentaje mensual de trabajos faltantes
11	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Refleja el importe escalado para efecto de pago	Importe escalado para pago
12	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Revisa que la documentación esté debidamente firmada	Documentación firmada
13	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Elabora oficio de autorización de ajuste de costos	Elaboración de oficio ajustes de costos
14	Jefe de Sección y/o Especialista de Costos y Presupuestos	Subdirección de Obras	Entrega oficio de autorización de ajuste de costos	Entrega oficio ajustes de costos

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	206 de 482

Procedimiento de Supervisión de Obra

Ficha del procedimiento	
Nombre	Supervisión de Obra.
Descripción	Supervisar procesos específicos para poder verificar que estos cumplan con los requerimientos planteados.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-III, XXIX, XXX
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Los participantes deben haber realizado los procesos relacionados con los concursos de obra.
Procedimientos antecedentes	Procesos que abarcan desde la invitación de obra hasta el presupuesto de obra
Procedimientos subsecuentes	Llevan a cabo los proyectos de obra de manera supervisada para verificar que estos cumplan con las especificaciones planteadas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Contrato de la obra, formato de presupuesto aprobado.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Dar seguimiento al proyecto requerido.
Indicador	-



Narrativa del procedimiento de Supervisión de Obra.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de sección	Sub dirección de obra	Recibe el proyecto por parte del departamento de obras para su posterior análisis y registro en Excel.	Análisis y registro en Excel del proyecto de obra
2	Coordinador de obra	Sub dirección de obra	Analiza los alcances del proyecto, aclarando dudas con respecto a este.	Proyecto analizado
3	Coordinador de obras jefe de sección	Sub dirección de obra	Efectúa el análisis de campo para después entregárselo al superviso de obras.	Análisis de campo
4	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Elabora correcciones del proyecto para entregárselo al proyectista.	Proyecto con correcciones necesarias
5	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Elabora volumetría de proyectos específicos plasmándolos en AutoCAD y enviando al encargado de presupuestos para su posterior seguimiento.	Recorrido
6	Coordinador de obra	Sub dirección de obra	Recibe invitación para participar en los proyectos de obra.	Presupuesto revisado.
7	Coordinador de obra	Sub dirección de obra	Asiste a la visita de obra resolviendo las dudas de aspectos físicos.	Acta de constancia de visita al lugar de trabajos firmado por los asistentes.
8	Coordinador de obra	Sub dirección de obra	Asiste a la junta de aclaraciones.	Acta de junta de aclaraciones
9	Jefe de sección coordinador de obra	Sub dirección de obra	Lleva a cabo un expediente para la supervisión técnica y administrativa de la obra.	Expediente técnico

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Coordinador de obra	Sub dirección de obra	Supervisa los aspectos relacionaos con la ejecución física de la obra entre estos se encuentran analizar los trabajos que se realizan, revisar la calidad del suelo, coordinar juntas, desarrollar el control financiero entre otras.	Supervisión de campo
11	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Lleva un control de la bitácora en donde se documenta el avance de los trabajos en conjunto con el representante legal de la contratista.	Bitácora de obra
12	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Realiza un informe oficial de los avances de obra el cual se lo entrega al jefe de supervisores	Informe de obra
13	jefe de supervisores	Sub dirección de obra	Recibe el oficio con el cálculo y posteriormente se registra en el SAP.	Informe de obra
14	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Revisa los generadores de y posteriormente regresa el documento al contratista para su última corrección.	Generadores de obra
15	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Revisa estimaciones de cobro.	Estimación firmada
16	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Analiza los conceptos fuera del catálogo autorizando las que estén de acorde con lo que se realizó.	Tarjeta de análisis de precio unitario autorizada.
17	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Analiza los ajustes costos y los modifica si es necesario.	Calendario y volúmenes autorizados
18	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Verifica que los volúmenes de obra estén correctos para la entrega de la obra y pre finiquito.	Pre finiquito verificado

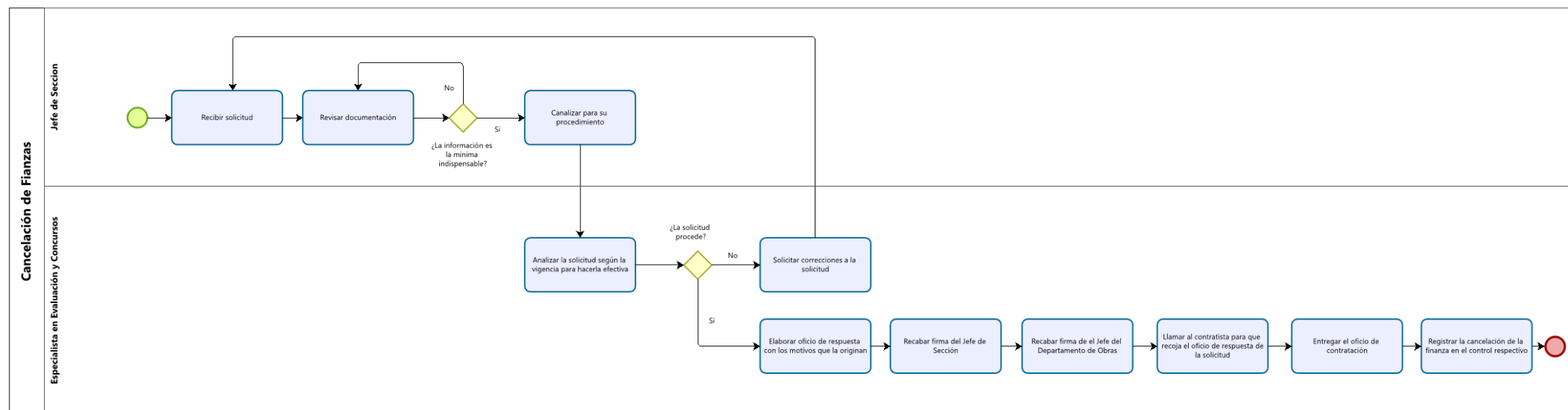
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
19	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Entregan los planos actualizado, manuales, resuelven dudas, para que la obra se lleve a cabo al área operativa.	Acta firmada de entrega y recepción de obra
20	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	En conjunto con el contratista se lleva a cabo labores de revisión de las instalaciones y equipos para poder desarrollar un inventario en una hoja de cálculo de Excel.	Inventario físico de instalaciones y equipos
21	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Entrega el documento firmado al área de patrimonio.	Inventario firmado
22	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Recibe comunicado en donde se informa una emergencia definiendo el contratista para realizar el trabajo.	Asiste al lugar
23	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Define las maniobras, equipos y personal para indicarle al contratista sobre la adquisición del material según el grado de emergencia.	Adquisición de personal
24	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Coordina con otros contratistas o dependencias según el trabajo que ejecute obras públicas.	Coordinación de obras
25	Coordinador de obra jefe de sección	Sub dirección de obra	Documenta técnica y administrativamente los trabajos que se llevaron a cabo en caso de que el presupuesto no este de acorde al catálogo codificarlo en el SAP.	Documentar las obras ante el SAP

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	211 de 482

Procedimiento de Cancelación de Fianzas.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cancelación de Fianzas
Descripción	Cancelación económica a proyectos específicos una vez que se cumplan las obligaciones pactadas en los contrato de obra.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-XVII
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficio de cumplimiento a las obligaciones contratadas
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio de cancelación de fianza
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Cancelación de Fianzas.



Narrativa del Procedimiento de Cancelación de Fianzas.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Solicita al interesado que presente su solicitud por escrito	Obtiene petición
2	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Revisa la documentación adjunta para verificar que esté completa	Analiza la papelería
3	Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Envía la solicitud al departamento correspondiente para su procesamiento	Deriva al trámite correspondiente
4	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Consulta el sistema para determinar si la vigencia de la licencia aún es válida	Verifica si la solicitud está vigente
5	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Informa al solicitante que debe completar los datos faltantes en el formulario	Pide modificaciones a la petición
6	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Elabora un documento detallando las razones por las cuales se ha denegado la solicitud	Redacta una carta explicando los motivos de la respuesta
7	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Solicita al jefe de sección que revise y firme el informe final	Obtiene la firma del jefe de sección

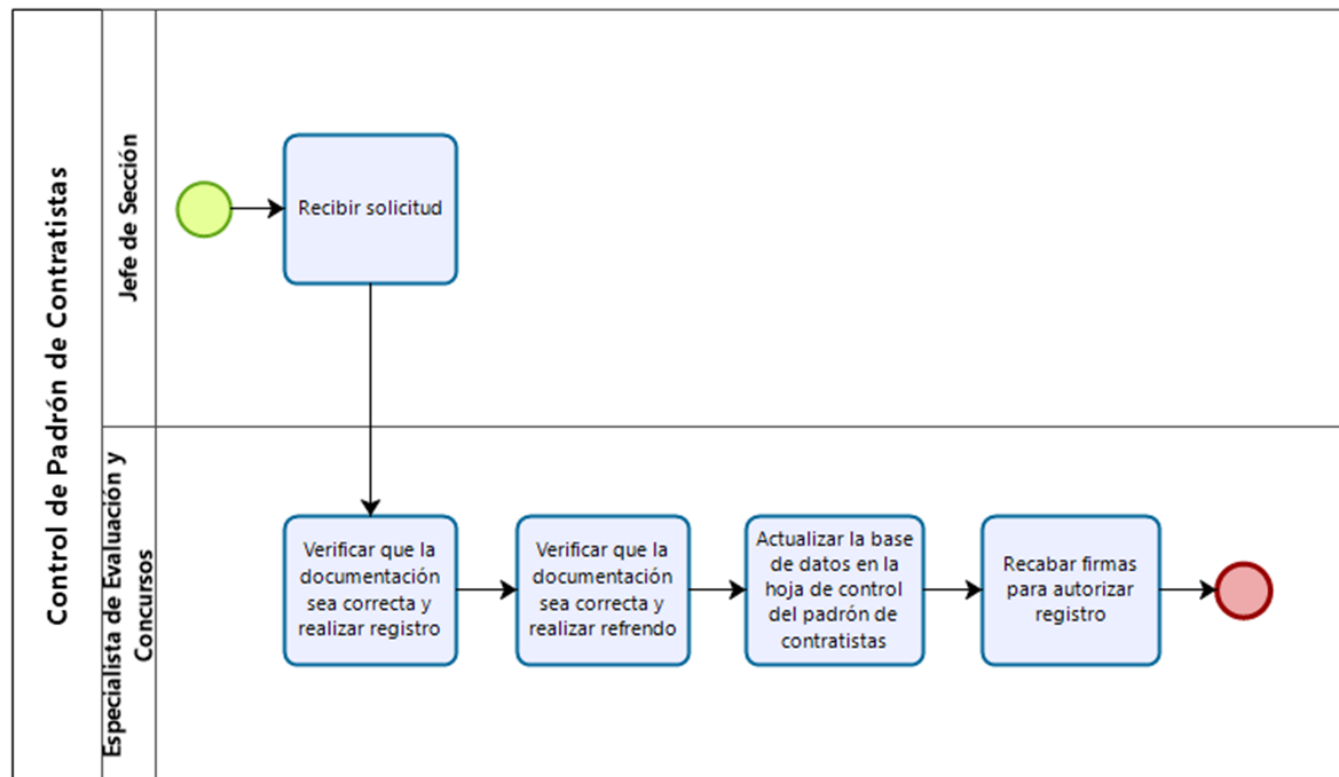
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Presenta el plan de trabajo al jefe del departamento de obras para su aprobación	Consigue la autorización del jefe del departamento de obras
9	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Envía un correo electrónico al contratista informándole sobre la adjudicación del proyecto	Notifica al contratista sobre la respuesta a su solicitud
10	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Entrega al cliente el contrato firmado para su revisión	Hace entrega del contrato
11	Especialista en Evaluación y Concursos	Subdirección de Obras	Cancela la garantía en el sistema financiero	Da de baja la finanza en el sistema

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	215 de 482

Procedimiento de Control del Padrón de Contratistas

Ficha del procedimiento	
Nombre	Control de padrón de contratistas.
Descripción	Permite que las personas físicas y morales llevan a cabo la ejecución de obra por medio de procesos específicos.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-XVIII
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Los participantes deben haber realizado los procesos relacionados con el control de padrón de contratistas.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Llevan a cabo un control de padrón de contratistas de manera supervisada para verificar que estos cumplan con las especificaciones planteadas.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Registro al control de padrón de contratistas, formato aprobado.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Dar seguimiento a los proyectos requeridos.
Indicador	-

Modelado del procedimiento del Control de Padrón de Contratistas



Narrativa del procedimiento del Control del Padrón Contratistas.

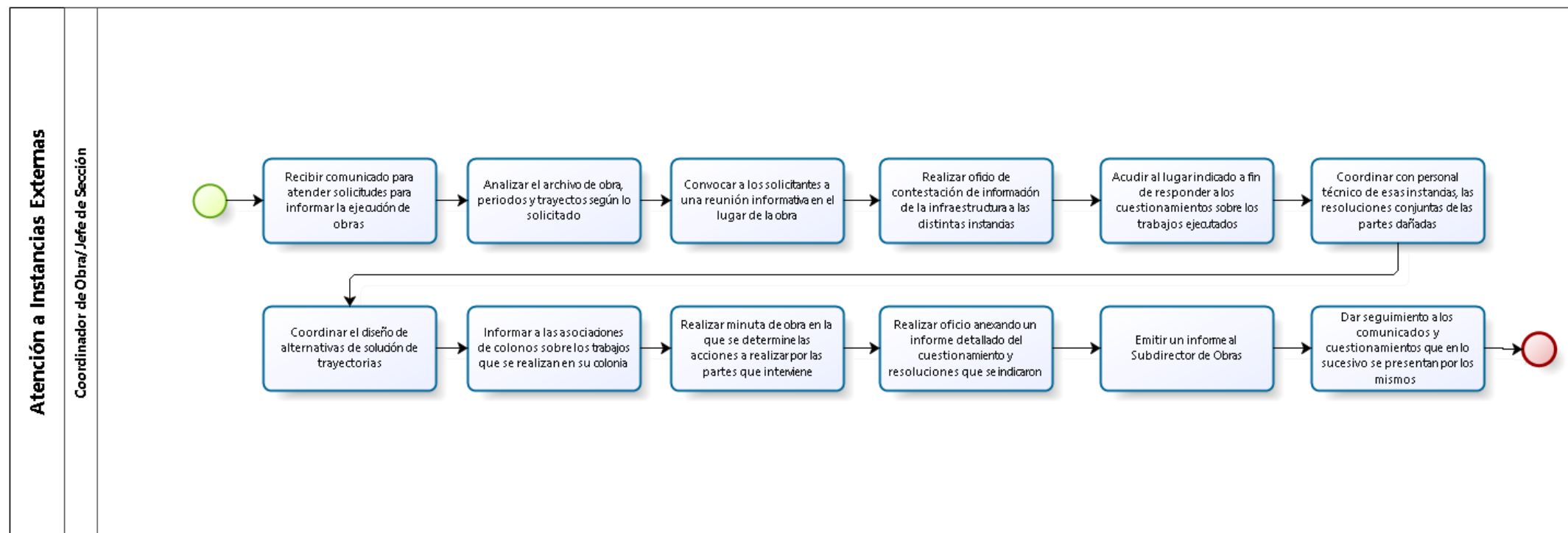
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de sección	Sub dirección de obra	Recibe solicitud y verifica que contenga la información indispensable además de analizar el tipo de solicitud.	Documentación revisada
2	Especialista de evaluación y concursos	Sub dirección de obra	Verifica que la documentación sea correcta para proceder a realizar el registro, documentando los juegos necesarios para el registro.	Registro elaborado
3	Especialista de evaluación y concursos	Sub dirección de obra	Verifica que la documentación sea correcta para proceder a realizar el refrendo, documentando los juegos necesarios para el refrendo.	Refrendo elaborado
4	Especialista de evaluación y concursos	Sub dirección de obra	Actualiza la base de datos en la hoja de control del padrón de contratistas.	Actualización del registro
5	Especialista de evaluación y concursos	Sub dirección de obra	Recabar las firmas tanto del contratista, del jefe de sección de evaluaciones y concurso y el jefe de departamento de obras para autorizar el registro.	Registro autorizado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	218 de 482

Procedimiento de Atención a Instancias Externas.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a Instancias Externas.
Descripción	Dar seguimiento y atención a la planeación y ejecución de proyectos y obra, en colaboración con diferentes instancias de gobierno e iniciativa privada que requieren atención y vigilancia y que involucra afectación o desarrollo a la infraestructura y operación del Organismo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-10-XXXII, XXXVI
Macro-proceso rector	Obra Pública
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentos oficiales donde se define el alcance del apoyo solicitado
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Oficio de contestación con el detalle de las resoluciones atendidas
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Atención a Instancias Externas.



Narrativa del Procedimiento de Atención a Instancias Externas.

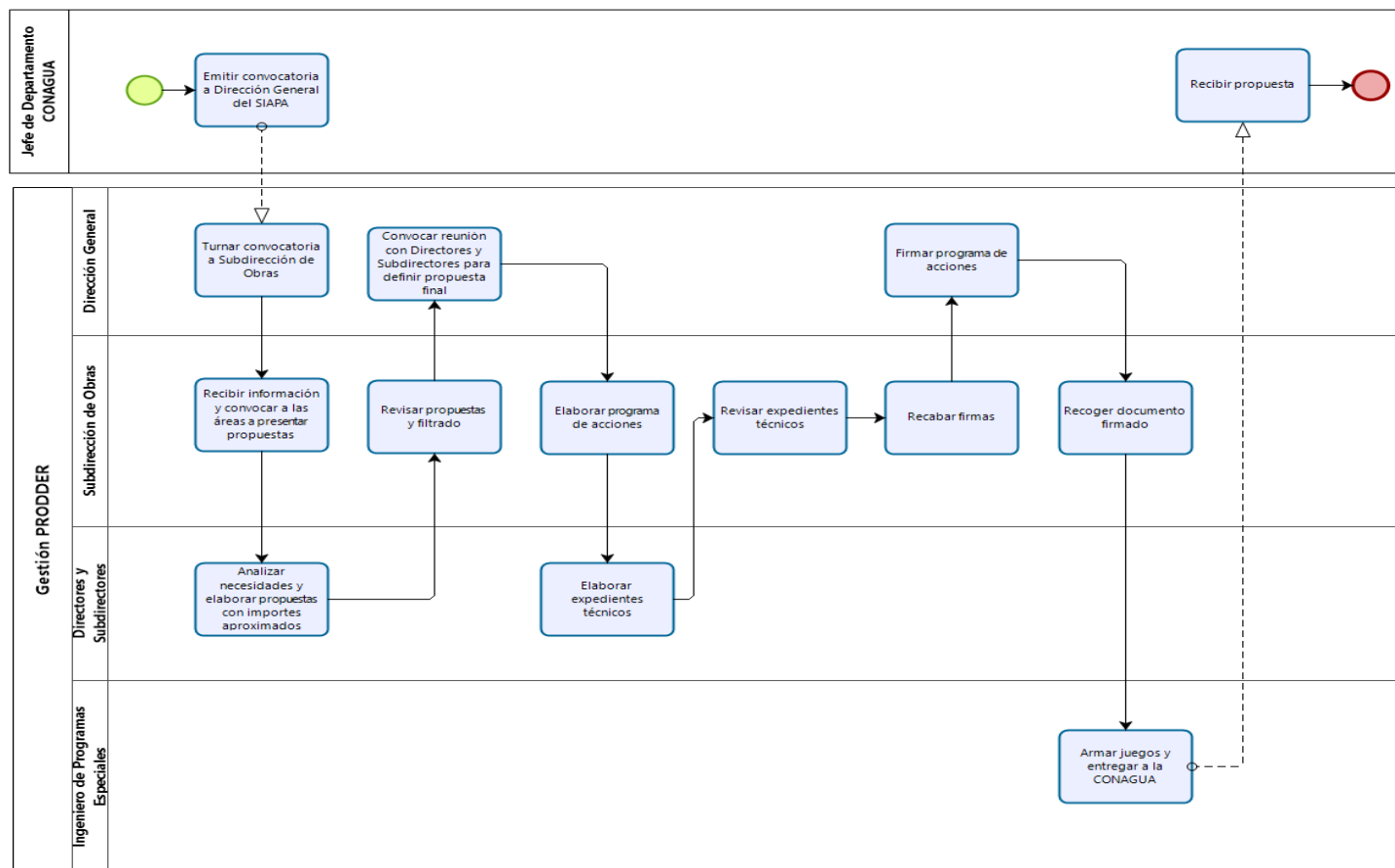
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Recibe oficio para atender solicitudes relacionadas con el avance y/o ejecución de una obra que involucrada a otra dependencias Gubernamentales, empresas privadas o asociaciones vecinales.	Recibe notificaciones de avances en las obras
2	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Analiza el archivo de obra, períodos y trayectos, consulta los planos de construcción y los registros de obra para verificar la información solicitada	Archivos y planos de obra
3	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Convoca a una reunión de coordinación en el sitio de la obra para discutir los próximos pasos	Agenda reunión de obra
4	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Elabora un documento formal (oficio) detallando las soluciones encontradas a los problemas planteados, dirigido a las instancias involucradas.	Oficio de contestación con acuerdos informativos
5	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Acude al lugar indicado y realiza una inspección de la obra para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad.	Visita de obra en sitio
6	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Coordina con el personal técnico de las instancias involucradas para definir y acordar las soluciones al tema en conflicto o en su caso para encontrar soluciones a los problemas técnicos que se presentan.	Acuerdos y compromisos
7	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Coordina y elabora un plan de desvío del tráfico durante las obras.	Diseña nuevas rutas para minimizar afectaciones
8	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Informa a la Asociación Vecinal afectada tiempos de obra y reubicación de trayectos.	Mantiene informados a los involucrados sobre el progreso de las obras

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Elabora un acta de la reunión donde se registren las decisiones tomadas	Documenta los acuerdos de las reuniones
10	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Realiza un oficio donde informe de manera detallada las soluciones implementadas y los resultados obtenidos	Envía un informe detallado con las soluciones
11	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Emite informe para el Subdirector de Obra	Informe
12	Coordinador de Obra/Jefe de Sección	Subdirección de Obras	Da seguimiento a los comunicados y cuestionamientos que en lo sucesivo se presenten durante la ejecución de la obra.	Informes, notas informativas y/o dictamen de visitas

Procedimiento de Gestión PRODDER

Ficha del procedimiento	
Nombre	Gestión PRODDER.
Descripción	Gestionar ante la CONAGUA la inscripción y autorización, en tiempo y forma para participar en el Programa de Devolución de Derechos.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en los LINEAMIENTOS para la asignación de recursos para acciones de mejoramiento de eficiencia y de infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de acuerdo al contenido del artículo 231-A de la Ley Federal de Derechos.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Seguimiento PRODDER.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> -Propuestas de requerimientos de las áreas -Expedientes Técnicos completos -Haber entregado el cierre del ejercicio anterior -Estar al corriente en los pagos de los derechos de agua
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Programa de Acciones autorizado.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Gestión PRODDER



Narrativa del Procedimiento Gestión PRODDER

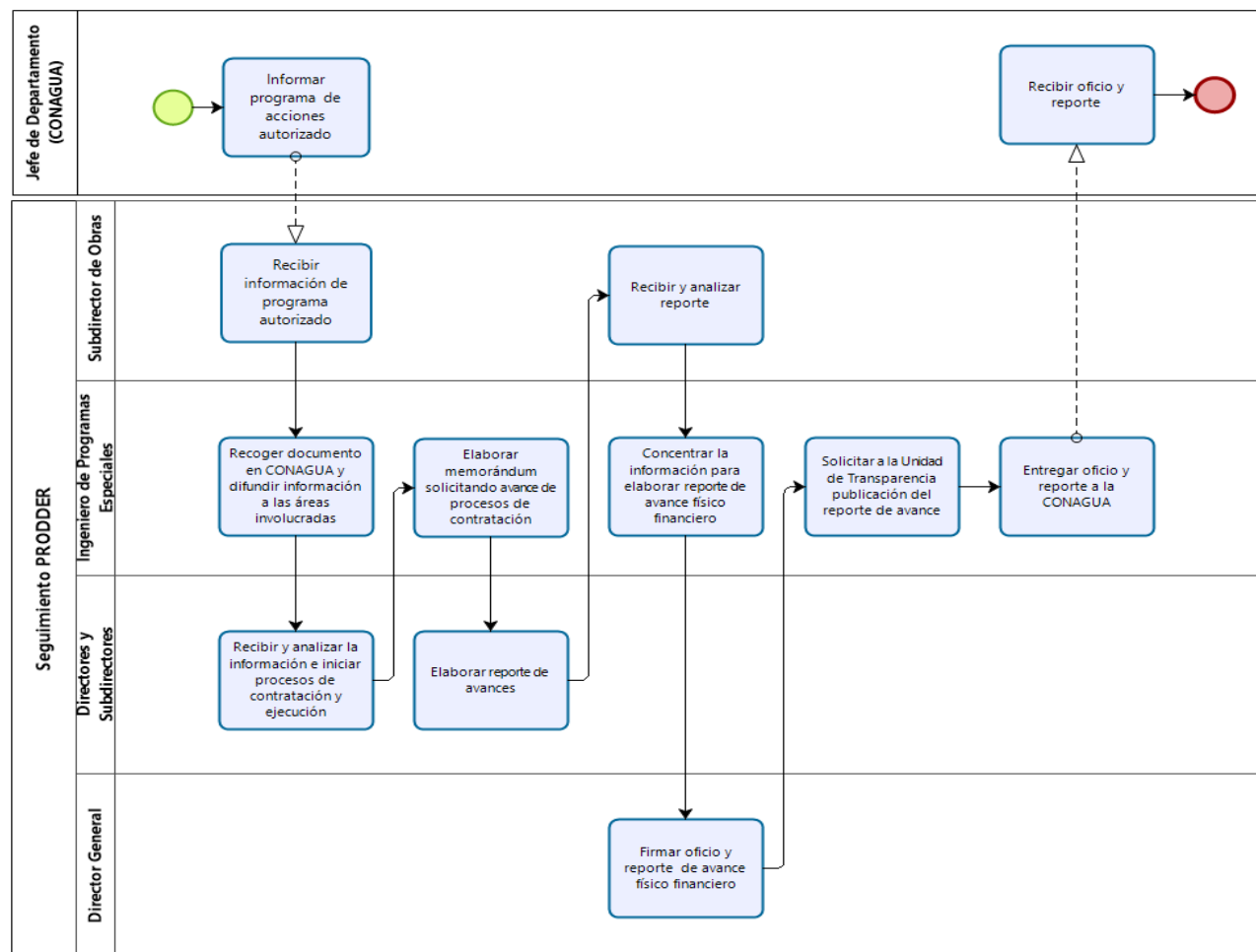
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua Dirección de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento	Emite convocatoria a Dirección General del SIAPA a través de correo institucional, y anexa formatos y lineamientos vigentes digitales.	Convocatoria Dirección General
2	Director General	Dirección General	Turna Convocatoria y documentación anexa a la Subdirección de Obras	Convocatoria Subdirección de Obras
3	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y elabora memorándum convocando a las áreas a presentar propuestas.	Programa de trabajo. Memorándum a las áreas que participan en el proceso.
4	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería	Analiza necesidades y elabora propuestas con importes aproximados.	Propuestas con importes aproximados
5	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Revisa propuestas y filtrado.	Revisión propuestas
6	Director General	Dirección General	Convoca reunión con los Directores y Subdirectores involucrados en el proceso, para definir la propuesta final.	Propuesta final
7	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Elabora programa de acciones.	Programa de acciones

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería	Elabora expedientes técnicos.	Expediente técnico.
9	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Revisa expedientes técnicos.	Revisión de expedientes técnicos
10	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Formaliza los anexos de ejecución y técnicos, y se recaban firmas.	Recabar firmas
11	Director General	Dirección General	Firma programa de acciones.	Firma del programa de acciones y Oficio.
12	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recoge el documento firmado.	Documento firmado
13	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Arma juegos y entrega a la CONAGUA	Entrega propuesta a la CONAGUA
14	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua	Recibe Propuesta	Propuesta

Procedimiento de Seguimiento *PRODDER*

Ficha del procedimiento	
Nombre	Seguimiento PRODDER.
Descripción	Recabar la información de las áreas de Finanzas y de Supervisión para la elaboración de los avances físico-financieros requeridos en los lineamientos establecidos por la CONAGUA.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en los LINEAMIENTOS para la asignación de recursos para acciones de mejoramiento de eficiencia y de infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de acuerdo al contenido del artículo 231-A de la Ley Federal de Derechos.
Procedimientos antecedentes	Gestión PRODDER.
Procedimientos subsecuentes	Cierre PRODDER.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-Contratos formalizados en el trimestre - Estimaciones pagadas en el trimestre junto con los archivos xml -Avance físico proporcionado por el área de Supervisión
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Reporte de Avance Físico Financiero.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Seguimiento PRODDER



Narrativa del Procedimiento Seguimiento PRODDER

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua Dirección de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento	Informa que ya está autorizado el Programa de Acciones.	Programa de Acciones Autorizado.
2	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y la turna al Ing. De Programas Especiales	Recepción de información
3	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Recoge el documento en la CONAGUA y difunde la información a las áreas involucradas para iniciar con el proceso de ejecución	Memorándum a las áreas que participan en el proceso
4	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería Dirección de Finanzas Dirección de Administración	Recibe y analiza la información y comienza con los procesos para la contratación y ejecución	Inicio de los procesos para la contratación y ejecución
5	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Elabora memorándum para solicitar avance de los procesos de contratación	Memorándum a las áreas que participan en el proceso

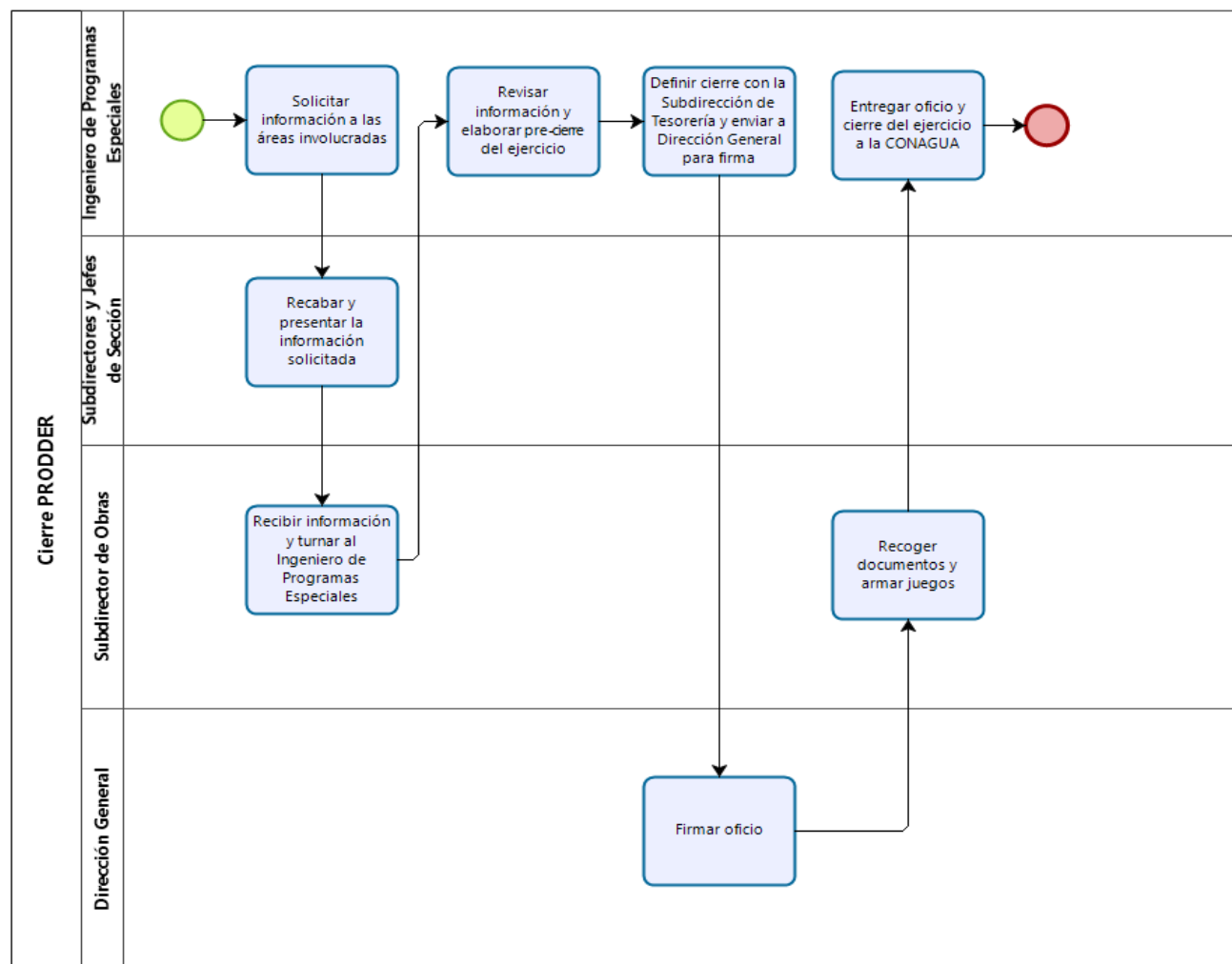
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería Dirección de Finanzas Dirección de Administración	Elabora reporte de avances	Reporte de avances
7	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe y analiza reporte de avances y entrega al Ingeniero de Programas Especiales	Análisis de Reporte de avances
8	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Concentra la información para elaborar el reporte de avance físico financiero	Reporte de avance físico financiero
9	Director General	Dirección General	Firma del oficio y reporte de avance físico financiero	Oficio y reporte firmados
10	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Solicita a la Unidad de Transparencia del SIAPA la publicación en la página web del Organismo el reporte de avance.	Publicación en la página web del Organismo el reporte de avance
11	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Entrega el oficio y reporte a la CONAGUA	Entrega de oficio y reporte a la CONAGUA
12	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua	Recibe oficio y reporte	Recepción de oficio y reporte

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	230 de 482

Procedimiento de Cierre PRODDER

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cierre PRODDER.
Descripción	Presentar ante la unidad administrativa de la CONAGUA, el Cierre del Programa de Acciones del ejercicio fiscal de que se trate, junto con la documentación comprobatoria que acredita el mismo.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en los LINEAMIENTOS para la asignación de recursos para acciones de mejoramiento de eficiencia y de infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de acuerdo al contenido del artículo 231-A de la Ley Federal de Derechos.
Procedimientos antecedentes	Reporte de Avance Físico Financiero.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-Contratos formalizados en el ejercicio - Estimaciones pagadas en el ejercicio junto con los archivos xml -Transferencias de los pagos efectuados en el ejercicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega del cierre del Programa de Acciones junto con sus reintegros en caso de existir.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Cierre PRODDER



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	232 de 482

Narrativa del Procedimiento Cierre PRODDER

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Solicita a las áreas involucradas en el proceso de contratación y ejecución de las acciones del programa: la totalidad de la información de soporte a la ejecución y finiquito de las acciones que conforman el mismo.	Información de soporte a la ejecución y finiquito de las acciones del programa de las áreas involucradas
2	Subdirectores y Jefes de Sección	Subdirección de Tesorería, Subdirección de Suministros y Almacén Sección de Costos y Presupuestos	Recaba y presenta la información solicitada.	Presentación de información solicitada
3	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y la turna al Ing. De Programas Especiales	Elaboración del Cierre del Ejercicio.
4	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Revisa la información y elabora el pre-cierre del ejercicio	Pre-cierre del ejercicio
5	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Coordina con la Subdirección de Tesorería para definir el cierre y se envía a Dirección General para firma	Definir cierre

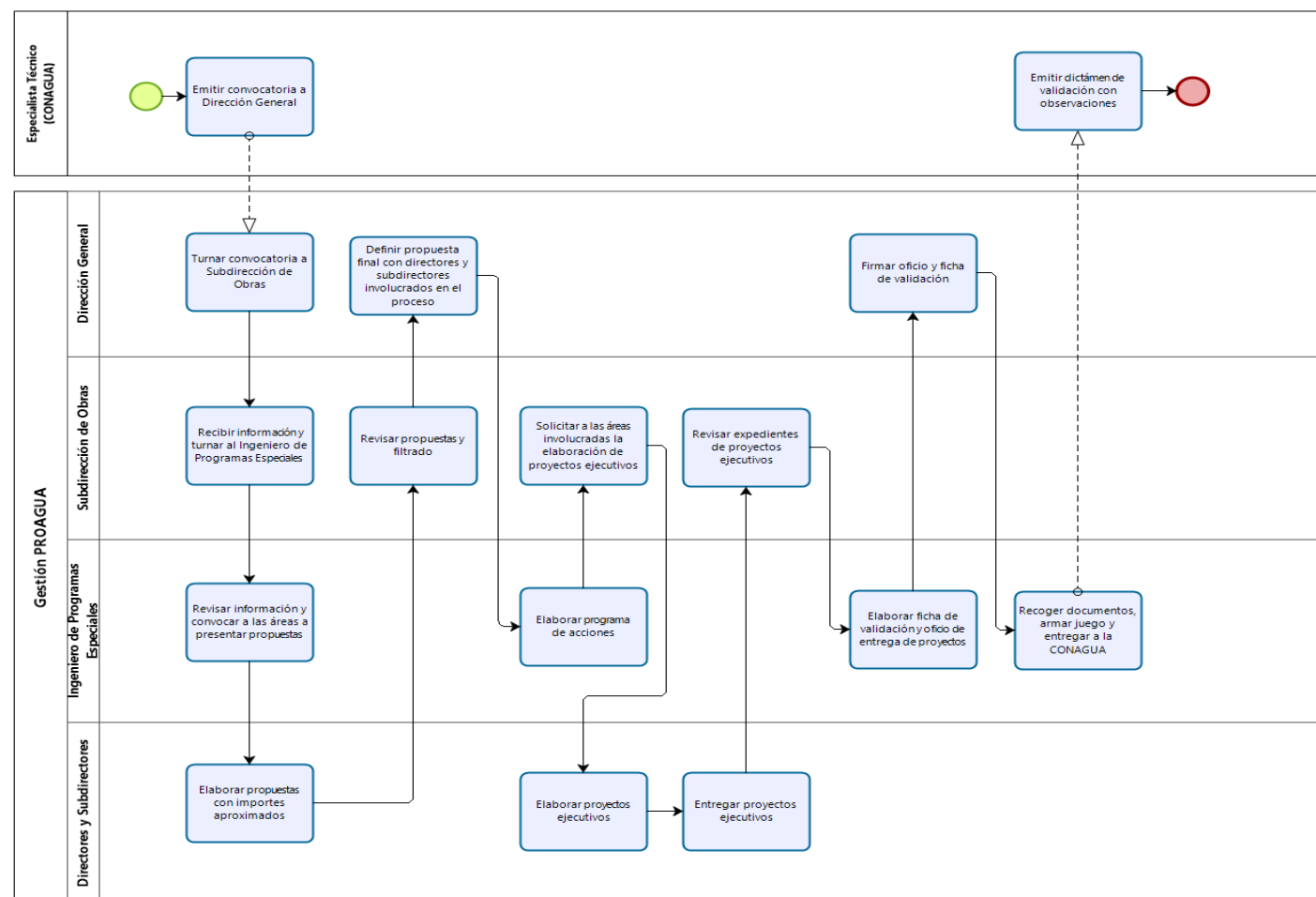
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Director General	Dirección General	Firma del Oficio y Cierre del Ejercicio.	Firma y cierre del ejercicio
7	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recoge los documentos arma los juegos e informa a la unidad de transparencia del SIAPA	Documentos
8	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Entrega oficio y cierre del ejercicio a la CONAGUA	Oficio y cierre entregado a la CONAGUA

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	234 de 482

Procedimiento de Gestión PROAGUA

Ficha del procedimiento	
Nombre	Gestión PROAGUA.
Descripción	Gestionar ante la CONAGUA la inscripción y autorización, en tiempo y forma para participar en el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en las REGLAS de Operación para el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua, aplicables a partir de 2021.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Seguimiento PROAGUA.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-Proyectos Ejecutivos validados por la CONAGUA -Presupuesto otorgado por la federación para el Organismo -Haber entregado el cierre del ejercicio anterior -Estar al corriente en los pagos de los Derechos de agua
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Desglose de Acciones autorizado.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Gestión PROAGUA



Narrativa del Procedimiento Gestión PROAGUA

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Especialista Técnico	Comisión Nacional del Agua Dirección de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento Organismo de Cuenca Lerma Santiago Pacifico	Emite convocatoria a Dirección General del SIAPA a través de correo institucional, y anexa formatos y Reglas de Operación vigentes digitales.	Convocatoria a Dirección General
2	Director General	Dirección General	Turna Convocatoria y documentación anexa a la Subdirección de Obras	Convocatoria Subdirección de Obras
3	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y la turna al Ing. de Programas Especiales	Recepción de información
4	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Revisa información y elabora memorándum convocando a las áreas a presentar propuestas	Convocatoria de propuestas
5	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería	Elabora propuestas con importes aproximados.	Propuestas con importes aproximados

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Revisa propuestas y filtrado.	Revisión de propuestas
7	Director General	Dirección General	Convoca reunión con los Directores y Subdirectores involucrados en el proceso, para definir la propuesta final.	Propuesta final
8	Ing. de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Elabora programa de acciones.	Programa de acciones
9	Subdirector	Subdirección de Obras	Solicita a las áreas involucradas, la elaboración de los Proyectos Ejecutivos de cada una de las acciones seleccionadas para participar en el programa	Solicitud de proyectos ejecutivos
10	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería	Elabora Proyectos Ejecutivos.	Proyectos Ejecutivos.
11	Directores y Subdirectores	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Subdirección de Ingeniería	Entrega Proyectos Ejecutivos.	Entrega proyectos ejecutivos
12	Subdirector	Subdirección de Obras	Revisa los expedientes de los Proyectos Ejecutivos, en caso de haber observaciones se regresa haciendo del conocimiento al área responsable para corrección.	Revisión de proyectos ejecutivos
13	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Elabora la Ficha de Validación y oficio de entrega de proyectos ejecutivos.	Ficha de validación

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	238 de 482

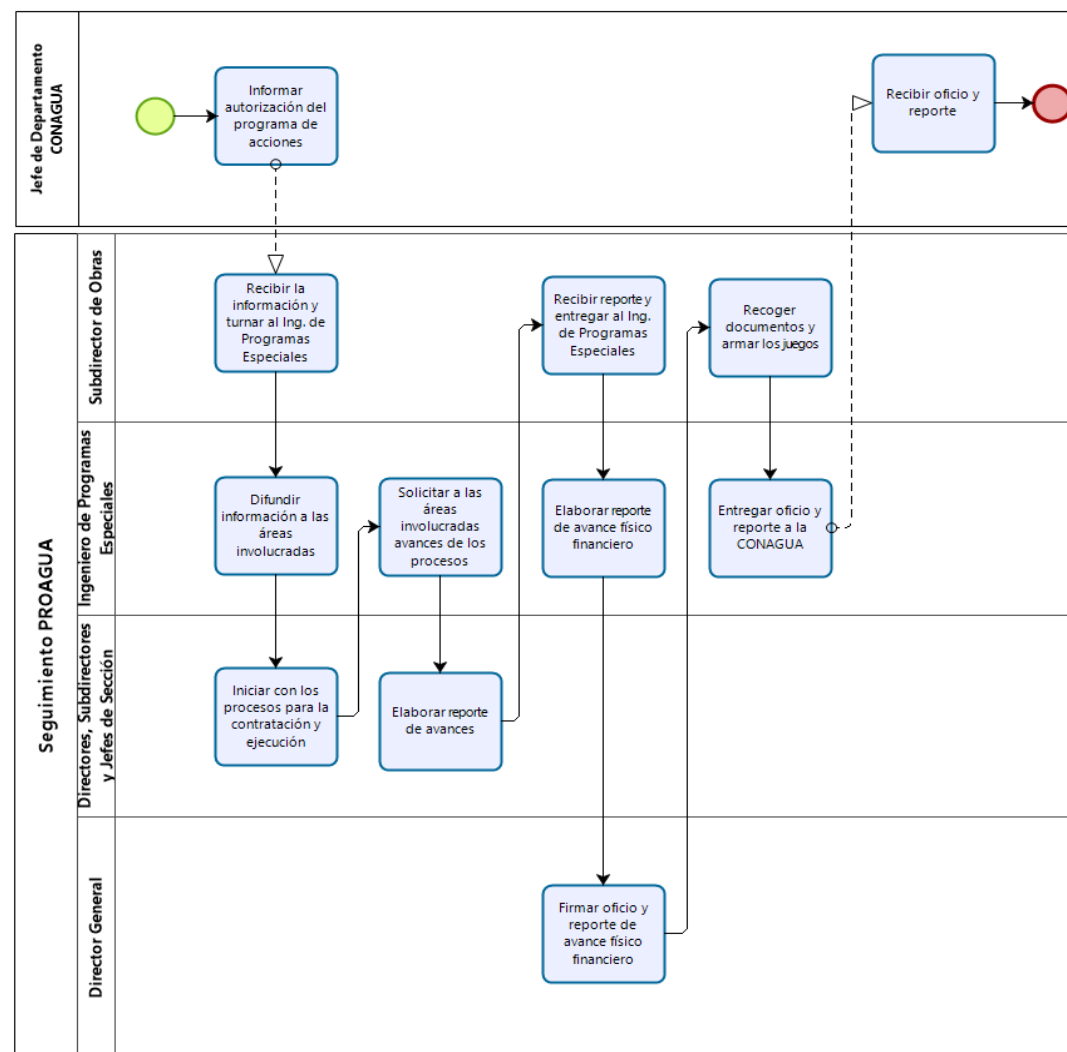
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
14	Director General	Dirección General	Firma Oficio y Fichas de Validación.	Firma oficio y fichas de validación
15	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Recoge los documentos, se encarga del armado de juegos y entrega a la CONAGUA.	Armado de paquetes y entrega de propuesta a la CONAGUA.
16	Especialista Técnico	Comisión Nacional del Agua Dirección de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento Organismo de Cuenca Lerma Santiago Pacifico	Emite Dictamen de Validación con observaciones.	Dictamen de Validación.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	239 de 482

Procedimiento Seguimiento PROAGUA

Ficha del procedimiento	
Nombre	Seguimiento PROAGUA.
Descripción	Recabar la información de las áreas de Finanzas y de Supervisión para la elaboración de los avances físico-financieros requeridos en las Reglas de Operación por la CONAGUA.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en las REGLAS de Operación para el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua, aplicables a partir de 2021.
Procedimientos antecedentes	Gestión PROAGUA.
Procedimientos subsecuentes	Cierre PROAGUA.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-Contratos formalizados mensualmente - Estimaciones pagadas mensualmente junto con los archivos xml -Avance físico proporcionado por el área de Supervisión
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Reporte de Avance.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Seguimiento PROAGUA



Narrativa del Procedimiento Seguimiento PROAGUA

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua Dirección de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento	Informa que ya está autorizado el Programa de Acciones.	Autorización del programa de acciones
2	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y la turna al Ing. De Programas Especiales.	Recepción de información
3	Ingeniero De Programas Especiales	Subdirección de Obras	Recoge el documento y difunde la información a las aéreas involucradas para iniciar con el proceso de ejecución.	Difusión de información
4	Directores, Subdirectores y Jefe de Sección	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Dirección de Finanzas Dirección Administrativa Subdirección de Ingeniería Subdirección de Obras	Reciben la información y comienzan con los procesos para la contratación y ejecución.	Inicio de los procesos para la contratación y ejecución.

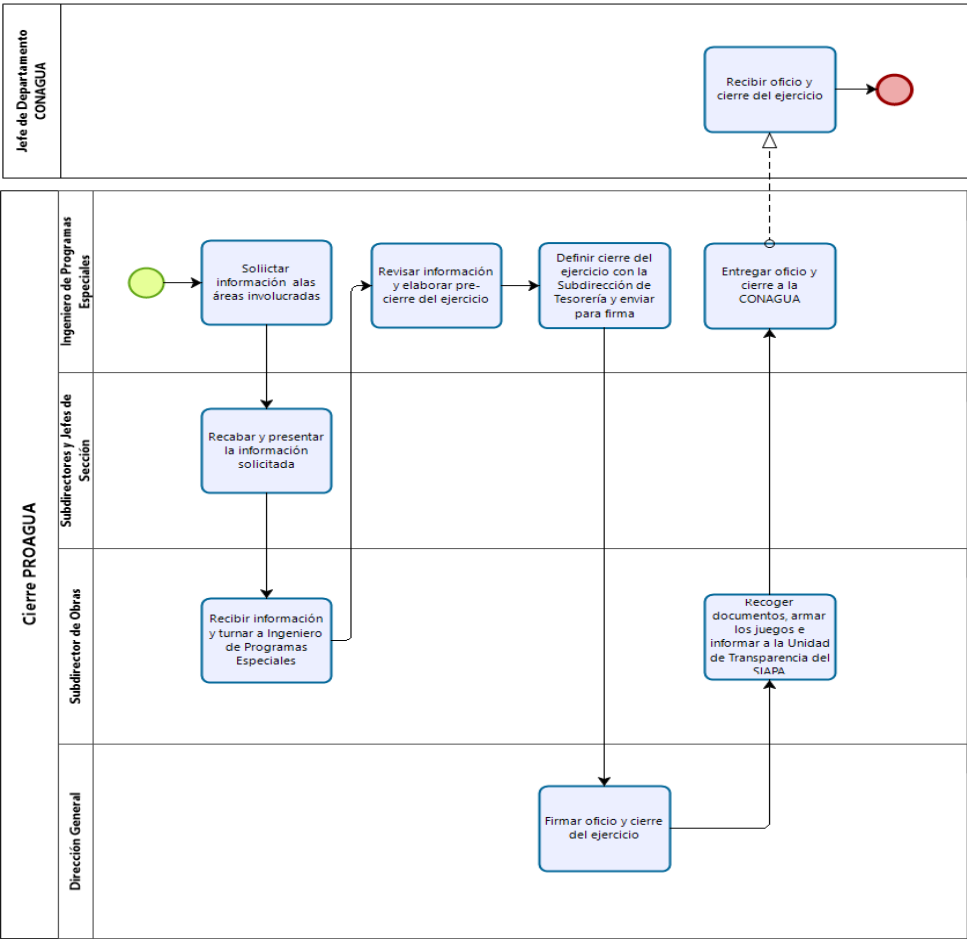
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
5	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Elabora memorándum solicitando a las áreas involucradas, la información sobre el avance de los procesos de contratación y/o ejecución.	Memorándum a las áreas que participan en el proceso.
6	Directores, Subdirectores y Jefe de Sección	Dirección de Abastecimiento Y Operación Dirección Comercial Dirección de Finanzas Dirección Administrativa Subdirección de Ingeniería Subdirección de Obras	Elabora reporte de avances.	Reporte de avances
7	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe reporte de avances y entrega al Ingeniero de Programas Especiales.	Reporte de avances
8	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Revisa y concentra la información para elaborar el reporte de avance físico financiero.	Elaboración de reporte de avance físico financiero
9	Director General	Dirección General	Firma del Oficio y Reporte de Avance Físico Financiero.	Oficio y Reporte Firmados.
10	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recoge los documentos arma los juegos e informa a la unidad de transparencia del SIAPA.	Armado de juegos e información a la Unidad de Transparencia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Ingeniero de Programas Especiales	Subdirección de Obras	Entrega el oficio y reporte a la CONAGUA	Entrega de reporte y oficio a la CONAGUA
12	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua	Recibe oficio y reporte	Recepción de oficio y reporte

Procedimiento Cierre PROAGUA

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cierre PROAGUA.
Descripción	Presentar ante la unidad administrativa de la CONAGUA, el Cierre del Desglose de Acciones del ejercicio fiscal de que se trate, junto con la documentación comprobatoria que acredita el mismo.
Alineación normativa	PE-69-III-LAEJM-52-I-DC-4-X-RI-10- XLI
Macro-proceso rector	Gestión de programas
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Indicadas en las REGLAS de Operación para el Programa de Agua Potable, Drenaje y Tratamiento a cargo de la Comisión Nacional del Agua, aplicables a partir de 2021.
Procedimientos antecedentes	Reporte de Avance.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-Contratos formalizados en el ejercicio - Estimaciones pagadas en el ejercicio junto con los archivos xml -Transferencias de los pagos efectuados en el ejercicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega del cierre del Programa de Acciones junto con sus reintegros en caso de existir.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento Cierre PROAGUA



Narrativa del Procedimiento Cierre PROAGUA

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ingeniero De Programas Especiales	Subdirección de Obras	Solicita a las áreas involucradas en el proceso de contratación y ejecución de las acciones del programa: la totalidad de la información de soporte a la ejecución y finiquito de las acciones que conforman el mismo.	Solicitud a las áreas involucradas en el proceso, la totalidad de la información de soporte a la ejecución y finiquito de las acciones que conforman el mismo
2	Subdirectores y Jefes de Sección	Subdirección de Tesorería, Subdirección de Suministros y Almacén Sección de Costos y Presupuestos	Recabar y presentar la información solicitada.	Presentación de información
3	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recibe la información y la turna al Ingeniero De Programas Especiales.	Recepción de información
4	Ingeniero De Programas Especiales	Subdirección de Obras	Revisa la información y procede a la elaboración del pre-cierre del ejercicio.	Elaboración del pre-cierre del ejercicio
5	Ingeniero De Programas Especiales	Subdirección de Obras	Define el cierre con la Subdirección de Tesorería y envía a Dirección General para firma.	Cierre del ejercicio

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	247 de 482

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Director General	Dirección General	Firma del Oficio y Cierre del Ejercicio.	Oficio y Cierre Firmados.
7	Subdirector de Obras	Subdirección de Obras	Recoge los documentos, arma los juegos e informa a la unidad de transparencia del SIAPA,	Armado de juegos e información a la Unidad de Transparencia del SIAPA
8	Ingeniero De Programas Especiales	Subdirección de Obras	Entrega el oficio y cierre a la CONAGUA.	Entrega de oficio y cierre a la CONAGUA
9	Jefe de Departamento	Comisión Nacional del Agua	Recibe oficio y cierre	Recepción oficio y cierre

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Ejecutar Programa de Obra	Subdirector de Obras	Contratos	Mensual	Ascendente
Gestión del avance financiero de obras vigentes	Subdirector de Obras	Estimaciones MDP	Mensual	Ascendente
Finiquitar contratos del programa de obra	Subdirector de Obras	Contratos	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Ejecutar Programa de Obra
Descripción general	Contratos realizadas en el periodo de acuerdo al programa de obra anual autorizado por la Dirección General
Fórmula	Cantidad de contratos realizados mensualmente
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	SAP

Nombre del Indicador	Gestión del avance financiero de obras vigentes
Descripción general	Obras contratadas en el ejercicio de acuerdo al Programa de Obra del año en curso
Fórmula	Monto de las estimaciones ejercidas y acumuladas mensualmente
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SAP

Nombre del Indicador	Finiquitar contratos del programa de obra
Descripción general	Contratos de obra finiquitados del programa de obra del año en curso
Fórmula	Cantidad de contratos finiquitados mensualmente
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SAP

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	251 de 482

6. Elaboración y autorización de la sección

Ing. Gabriel Salvador Medina Ibarra
Especialista de Evaluación y Concursos
Facilitador - Redactor

Ing. Salvador González Torres
Subdirector de Obras
Titular de la Unidad Administrativa
documentada en esta Sección

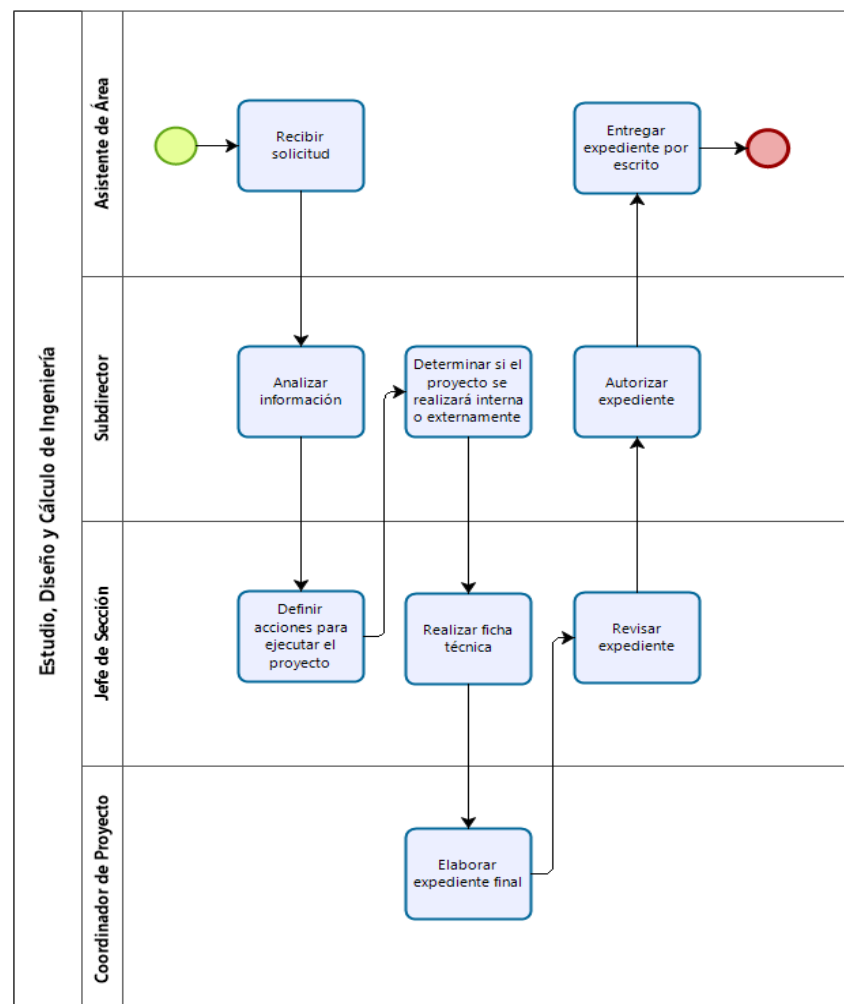
LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto

Descripción de los procedimientos

Procedimiento del Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería.
Descripción	Analizar y recabar información para la elaboración de proyectos, estudios y cálculos.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-I, XII, VIII, IX, XI.
Macro-proceso rector	Estudios y proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Entrega de expediente al solicitante.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información anexa a la solicitud escrita.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Expediente técnico.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de ingeniería. Proyectos de ingeniería. Estudios y/o proyectos emergentes.

Modelado del Procedimiento de Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería



Narrativa del Procedimiento de Estudio, Diseño y Cálculos de Ingeniería.

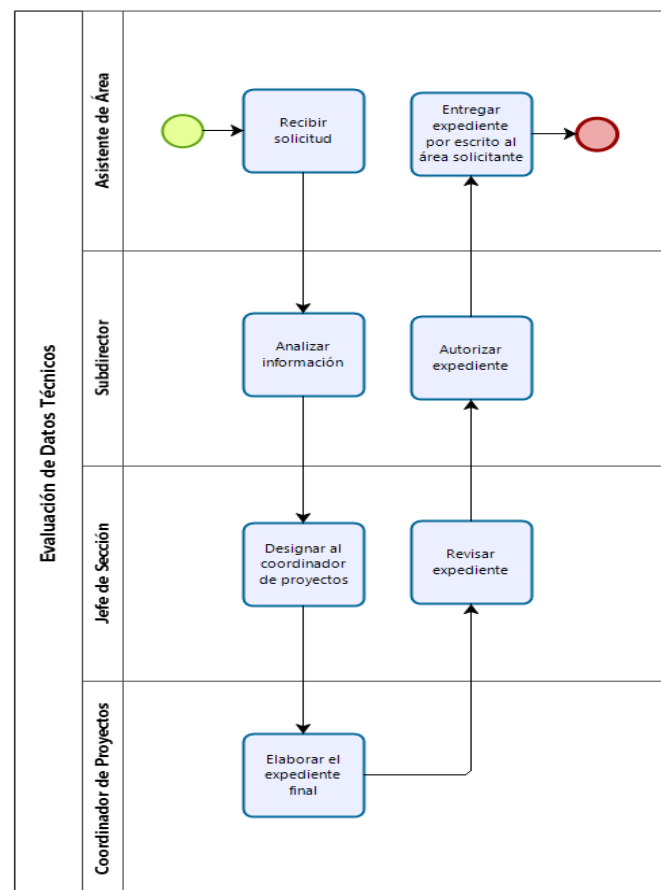
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud y formula orden de trabajo para entregar al subdirector.	Orden de trabajo.
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Estudio y Proyectos.	Define el conjunto de acciones para ejecutar el proyecto.	Catálogo de conceptos.
4	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Determina si el proyecto se realizara interna o externamente.	Orden de trabajo.
5	Jefe de Sección.	Estudio Y Proyectos.	Realiza ficha técnica y memoria descriptiva para el expediente preliminar.	Expediente preliminar.
6	Coordinador de Proyecto.	Estudio y Proyectos.	Analiza, solicita y recaba información para la elaboración del expediente final.	Expediente completo.
7	Jefe de Sección.	Estudio y Proyectos.	Revisa expediente.	Informe de revisión.
8	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Autoriza expediente.	Expediente final.
9	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Entrega de expediente por escrito.	Expediente final.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	255 de 482

Procedimiento de Evaluación de Datos Técnicos.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Evaluación de Datos Técnicos.
Descripción	Analizar y recabar información para la evaluación técnica.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-VIII, IX, XI.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería.
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Entrega de expediente o informe al área solicitante.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información anexa a la solicitud escrita.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Expediente o informe.
Indicador	Estudios de ingeniería.

Modelado del Procedimiento de Evaluación de Datos Técnicos.



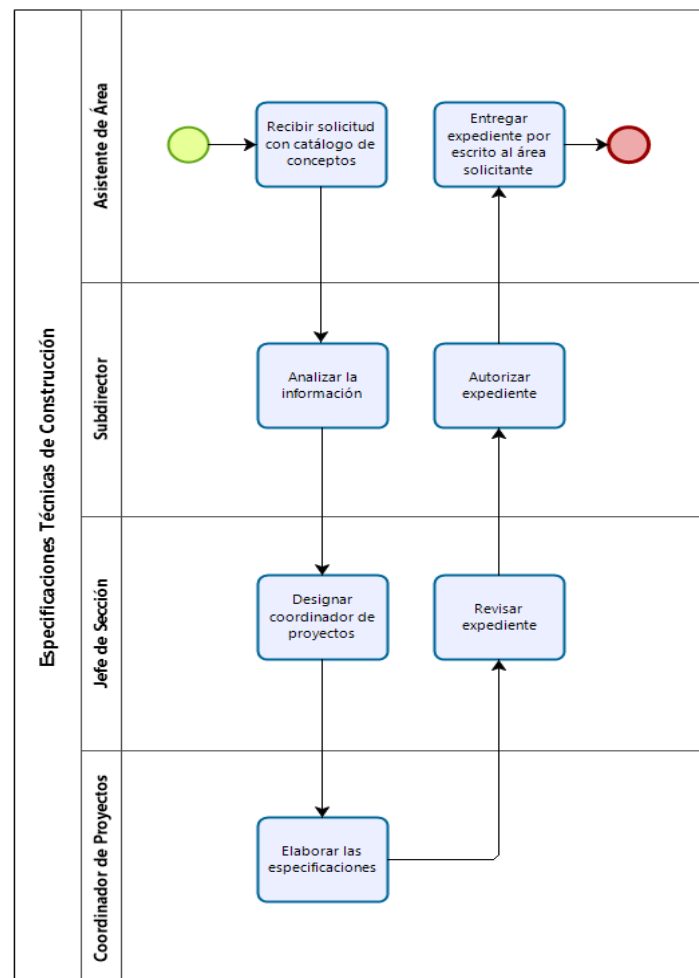
Narrativa del Procedimiento de Evaluación de Datos Técnicos.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería	Recibe solicitud y formula orden de trabajo para la entrega al subdirector.	Orden de trabajo
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo
3	Jefe de Sección.	Estudio y Proyecto.	Designa al coordinador de proyectos.	Orden de trabajo.
4	Coordinador de Proyectos.	Estudio y Proyecto	Analiza, solicita y recaba información para la elaboración del expediente final.	Expediente completo.
5	Jefe de Sección.	Estudio y Proyecto	Revisa expediente.	Informe de revisión
6	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería	Autoriza expediente.	Expediente final.
7	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Entrega expediente por escrito al área solicitante.	Expediente final.

Procedimiento de Especificaciones Técnicas de Construcción.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Especificaciones Técnicas de Construcción.
Descripción	Definir las normas y procedimientos de construcción.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-IV, XI.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Entrega de documento y/o expediente al área solicitante.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Catálogo de conceptos.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Documento y/o expediente
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Especificaciones Técnicas de Construcción.



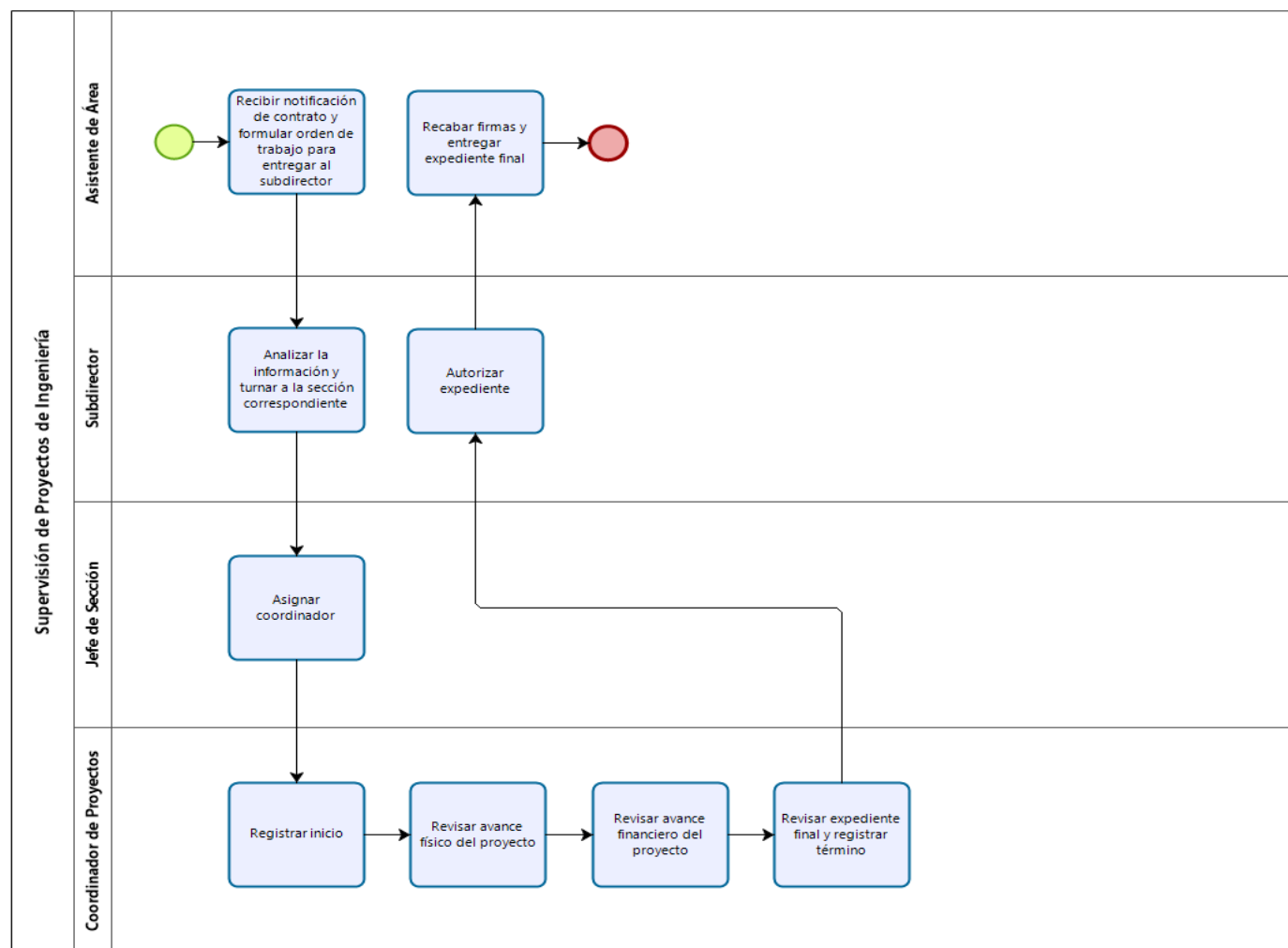
Narrativa del Procedimiento de Especificaciones Técnicas de Construcción.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud con catálogo de conceptos y formula orden de trabajo para entregar al subdirector.	Orden de trabajo
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo
3	Jefe de Sección.	Estudio y Proyectos.	Designa coordinador de proyectos.	Orden de trabajo
4	Coordinador de Proyectos.	Estudio y Proyectos.	Analiza, recaba y solicita información para la elaboración de las especificaciones.	Especificaciones.
5	Jefe de Sección.	Estudio y Proyectos.	Revisa expediente.	Informe de revisión.
6	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Autoriza expediente.	Expediente final.
7	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Entrega expediente por escrito al área solicitante.	Expediente final.

Procedimiento de Supervisión de Proyectos de Ingeniería.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Supervisión de Proyectos de ingeniería.
Descripción	Supervisar las actividades y registros de avances de proyectos.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-II, V, XI.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Entrega de expediente al área solicitante.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información anexa a la solicitud escrita.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Expediente.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de ingeniería. • Proyectos de ingeniería. • Estudios y/o proyectos emergentes.

Modelado del Procedimiento de Supervisión de Proyectos de Ingeniería.



Narrativa del Procedimiento de Supervisión de Proyectos de Ingeniería.

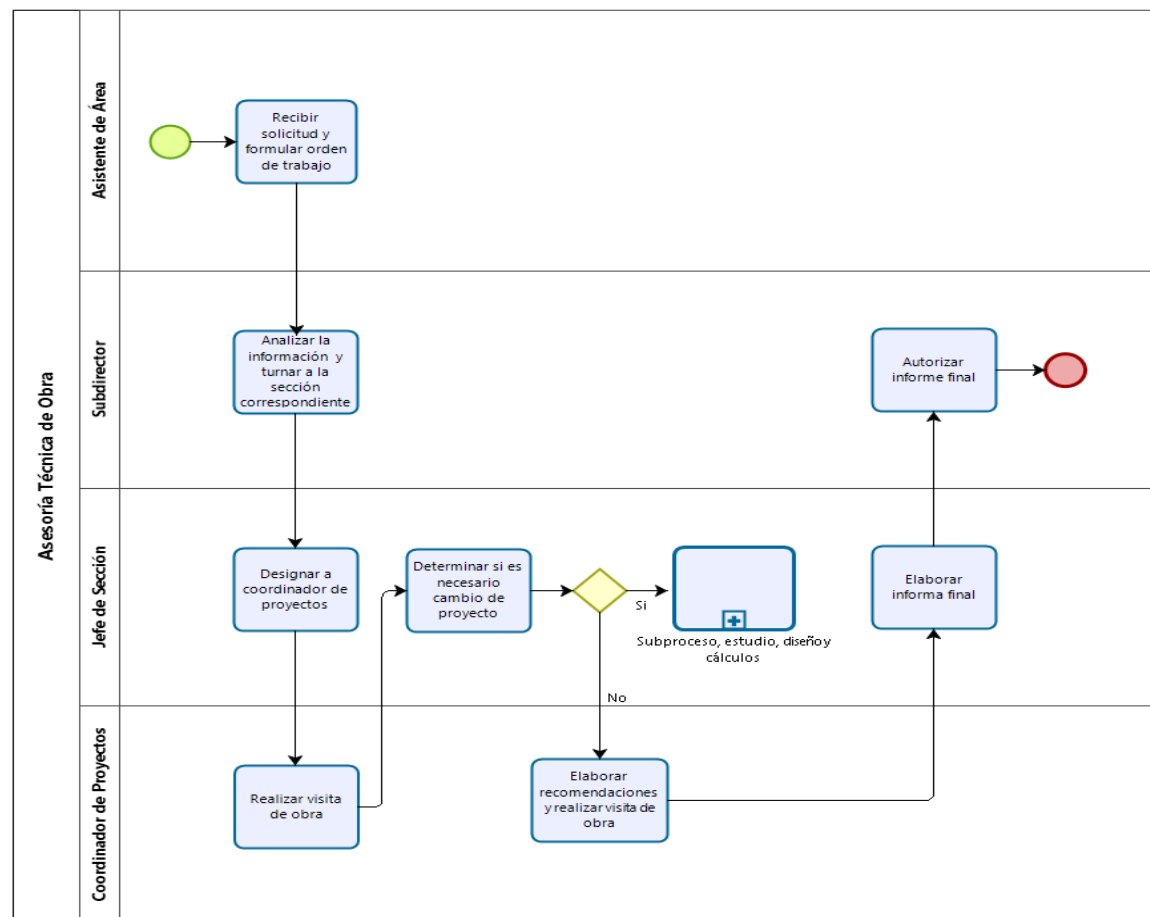
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe notificación de contrato con catálogo de conceptos y formula orden de trabajo para entregar al subdirector	Orden de trabajo.
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Estudios y Proyectos.	Asignar coordinador.	Orden de trabajo.
4	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Registra inicio, coordina trabajos.	Expediente.
5	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Revisa avance físico del proyecto.	Expediente.
6	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Revisa avance financiero del proyecto.	Estimación.
7	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Revisa expediente final y registra termino de trabajo.	Expediente.
8	Subdirector	Subdirección de Ingeniería.	Autoriza expediente.	Expediente final.
9	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recaba firmas y entrega expediente final por escrito al área correspondiente.	Expediente final.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	264 de 482

Procedimiento de Asesoría Técnica de Obra.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Asesoría Técnica de Obra.
Descripción	Apoyo técnico a la supervisión de obra para que el trabajo sea realizado de acuerdo a lo establecido.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-VI,XI
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	Estudios, diseño y cálculos de ingeniería.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Proyecto ejecutivo.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Asesoría Técnica de Obra.



Narrativa del Procedimiento de Asesoría Técnica de Obra.

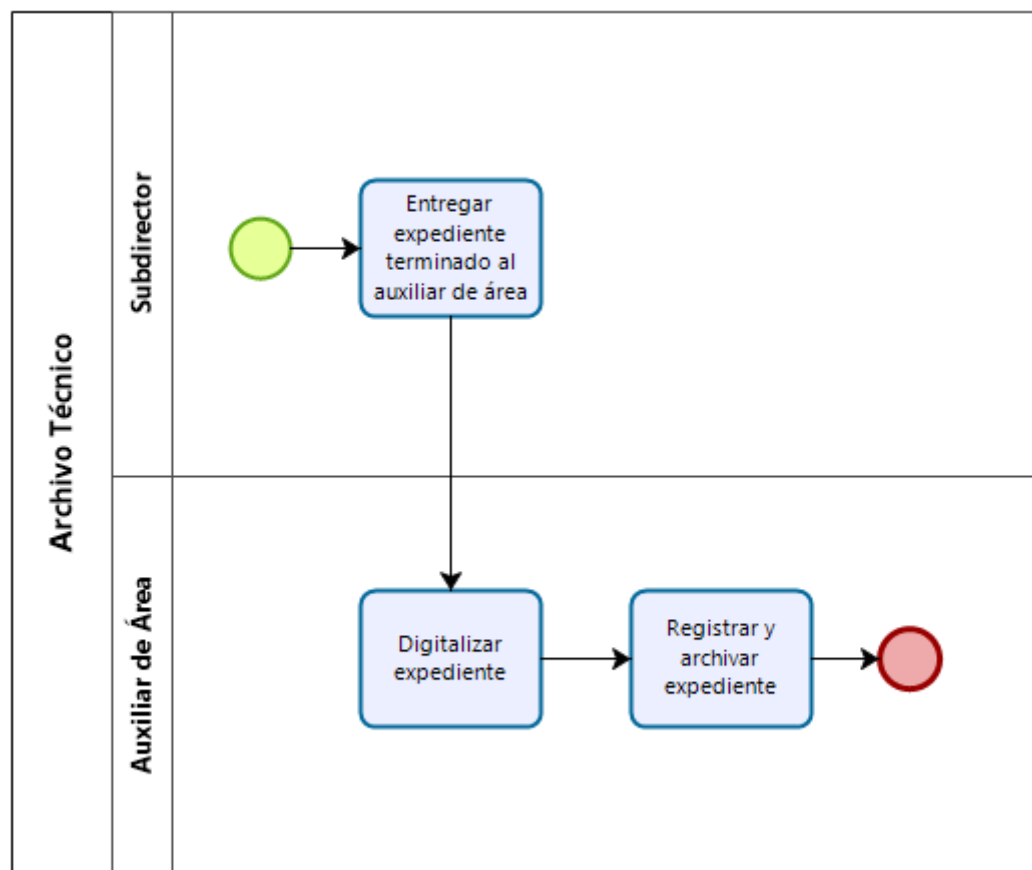
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud escrita y formula orden de trabajo para entrega al subdirector.	Orden de trabajo.
2	Subdirector	Subdirección de Ingeniería.	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Estudios y Proyectos.	Designa a coordinador de proyectos.	Orden de trabajo.
4	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Realiza vista de obra para recabar información.	Informe.
5	Jefe de Sección.	Estudios y Proyectos.	Analiza la información recabada en campo y determina si es necesario cambio de proyecto.	Informe.
6	Coordinador de Proyectos.	Estudios y Proyectos.	Elabora las recomendaciones y realiza visita de obra con el supervisor encargado.	Informe.
7	Jefe de Sección.	Estudios y Proyectos.	Elabora informe final	Informe
8	Subdirector	Subdirección de Ingeniería.	Revisa y autoriza informe final.	Informe final.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	267 de 482

Procedimiento de Archivo Técnico.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Archivo técnico.
Descripción	Archivar, documentar y digitalizar expedientes para su consulta.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-XIII
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Ley de archivos.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Expediente
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Archivo físico y digital.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Archivo Técnico.



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	269 de 482

Narrativa del Procedimiento de Archivo Técnico.

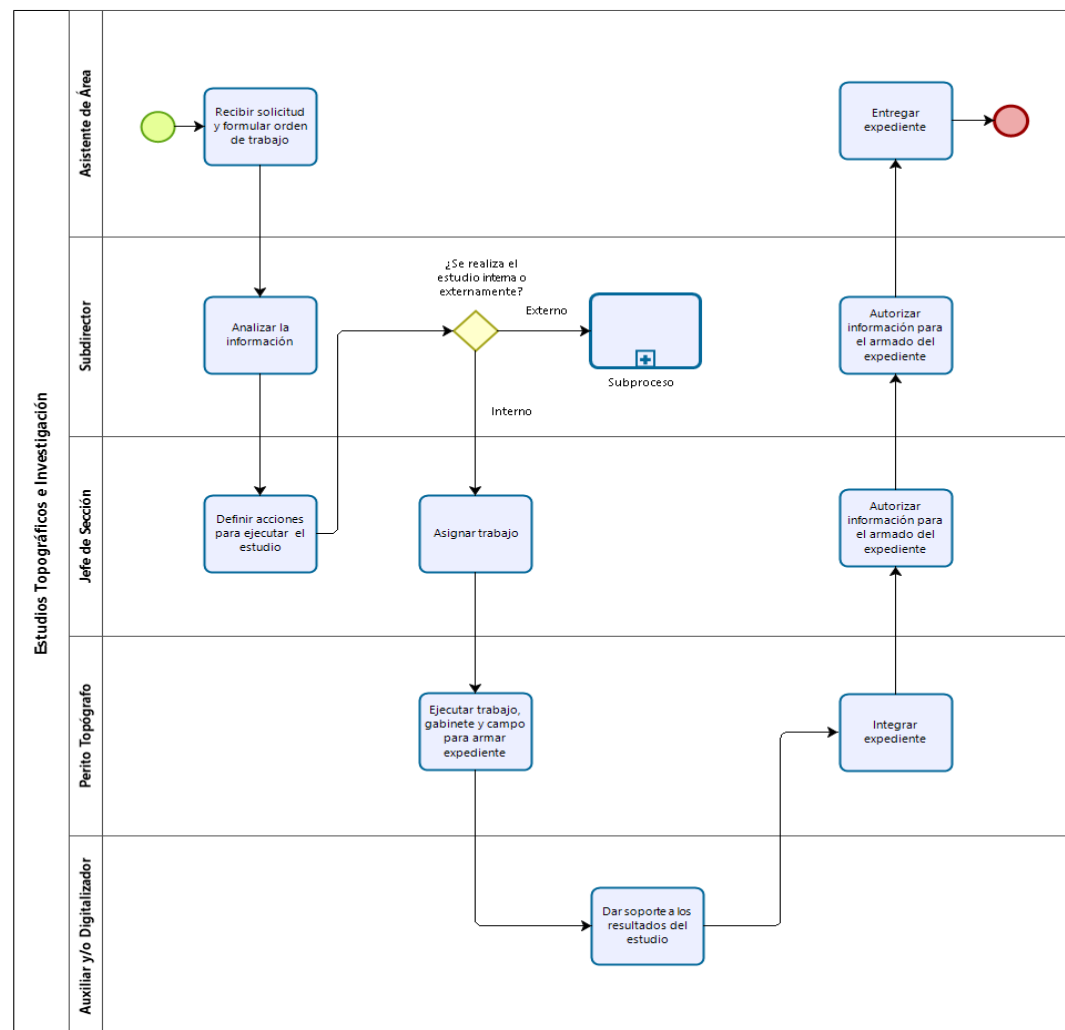
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector	Subdirección de Ingeniería.	Entrega de expediente terminado al auxiliar de área.	
2	Auxiliar de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Digitaliza expediente.	Archivo físico y digital.
3	Auxiliar de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Registra y archiva expediente.	Archivo físico y digital.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	270 de 482

Procedimiento de Estudios Topográficos e Investigación.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Estudios topográficos e investigación.
Descripción	Levantamiento topográfico y términos de referencia.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-III-X-XI.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Revisión de expediente.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Equipo topográfico, transporte, partida presupuestal, herramienta y equipo seguridad.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Expediente.
Indicador	Levantamientos y/o estudios topográficos internos.

Modelado del Procedimiento de Estudios Topográficos e Investigación.



Narrativa del Procedimiento de Estudios Topográficos e Investigación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud y formula orden de trabajo para encargar al subdirector.	Orden de trabajo.
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Analiza la información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Sección Topógrafo.	Define acciones para ejecutar el estudio	Especificaciones o términos de referencia.
4	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Determina si el estudio se realiza interna o externamente.	Dictamen.
5	Jefe de Sección.	Sección Topógrafo.	Asigna trabajo.	Memorándum.
6	Perito Topógrafo.	Sección Topógrafo.	Desarrolla y ejecuta trabajo, gabinete y campo para armar expediente.	Expedientes preliminares.
7	Auxiliar y/o Digitalizador.	Sección Topógrafo.	Produce los insumos y da soporte a los resultados del estudio, requiere de herramientas y equipo para el desarrollo del mismo.	Expedientes preliminares.
8	Perito Topógrafo.	Sección Topógrafo.	Integra expediente	Expediente final.
9	Jefe de Sección.	Sección Topógrafo.	Autoriza la información recabada para el armado del expediente.	Autorización.

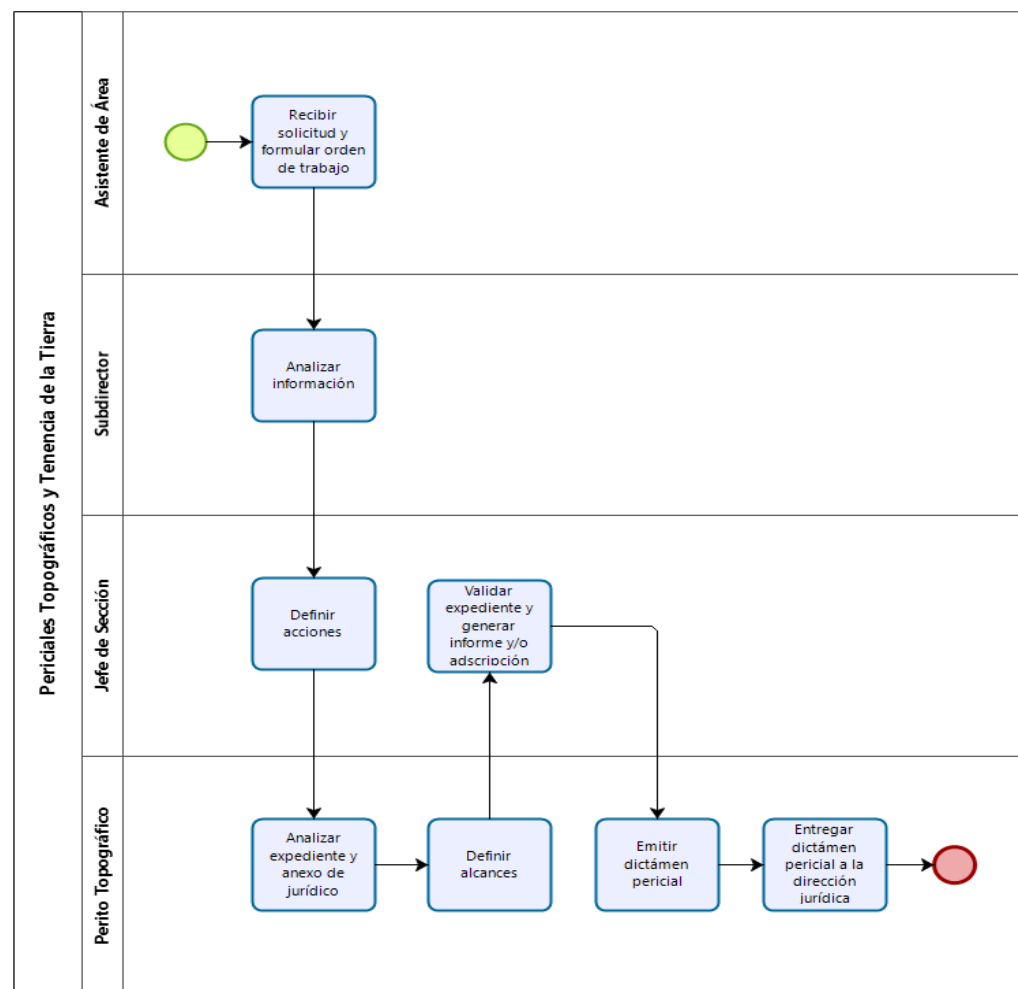
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Autoriza la información recabada para el armado del expediente.	Autorización.
11	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Entrega expediente.	Expediente final.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	274 de 482

Procedimiento de Periciales Topográficas y Tenencia de la Tierra

Ficha del procedimiento	
Nombre	Periciales Topográficas y Tenencia de la Tierra.
Descripción	Elaboración de dictámenes y administración expediente.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-III-X-XI-XII.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Solicitud por escrito.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Oficios de comisión, equipo topográfico, transporte, herramienta, equipo seguridad y partida presupuestal.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Dictámenes periciales y/o administrativos.
Indicador	Levantamientos y/o estudios topográficos internos.

Modelado del Procedimiento de Periciales Topográficas y Tenencia de la Tierra.



Narrativa del Procedimiento de Periciales Topográficas y Tenencia de la Tierra.

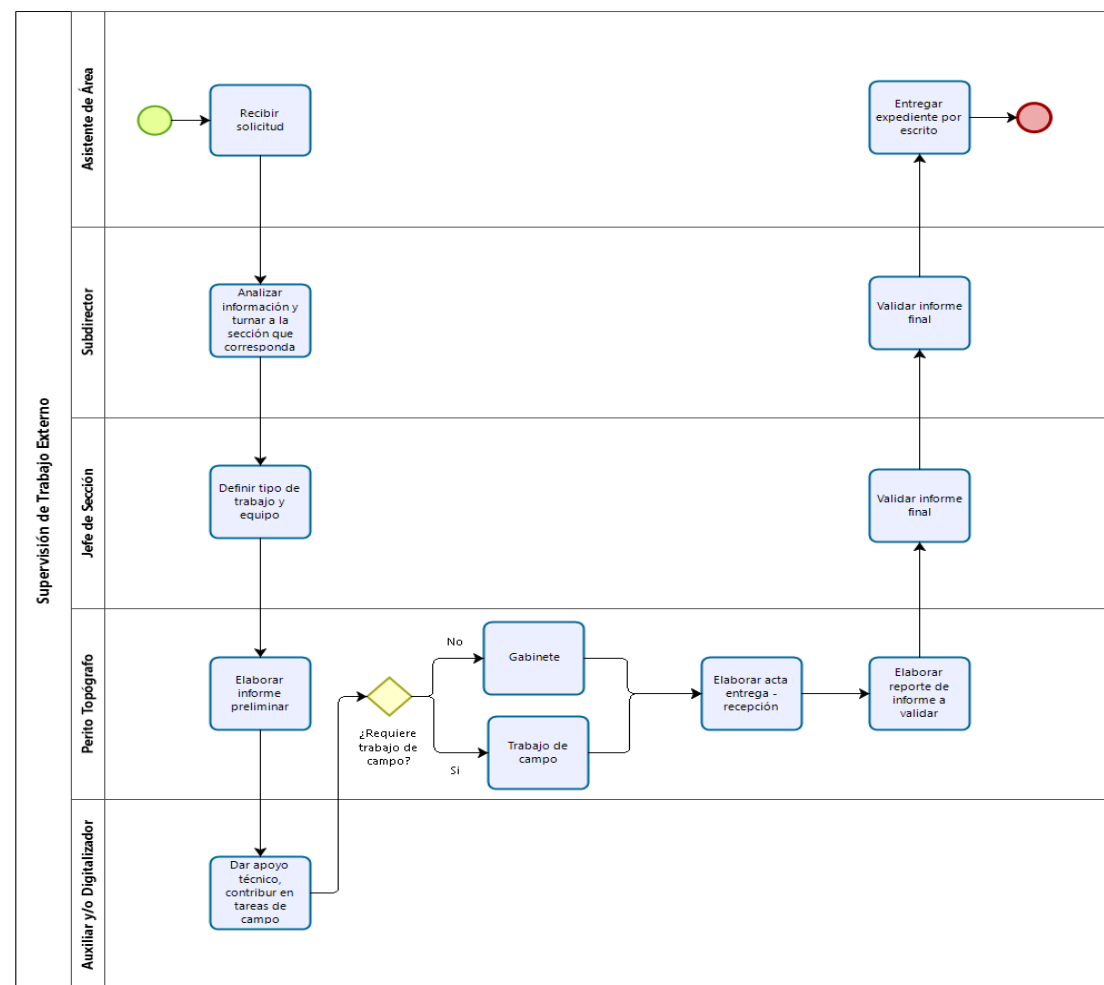
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud y fórmula orden de trabajo para entregar al subdirector.	Orden de trabajo.
2	Subdirector	Subdirección de Ingeniería.	Analiza información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Sección Topográfica.	Define conjunto de acciones y trasmite información, define el tipo de trabajo y equipo.	Orden de trabajo.
4	Perito Topográfico.	Sección Topográfica.	Analiza expediente y anexo de jurídico.	Escrito.
5	Perito Topográfico.	Sección Topográfica.	Define alcances.	Responde memorándum.
6	Jefe de Sección.	Sección Topográfica.	Valida expediente y genera informe y/o adscripción.	Memorándum.
7	Perito Topográfico.	Sección Topográfica.	Emite dictamen pericial	Cuestionario y/o dictamen.
8	Perito Topográfico.	Sección Topográfica.	Entrega dictamen pericial a la dirección jurídica para su seguimiento	Cuestionario y/o dictamen.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	277 de 482

Procedimiento de Supervisión de Trabajo Externo.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Supervisión de Trabajo Externo.
Descripción	Análisis de información y revisión física.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-III, X, XI.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Acta de entrega – recepción e informe de validación.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Partida presupuestaria, equipo topográfico, transporte, herramienta y equipo de seguridad.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Acta de entrega – recepción e informe de validación.
Indicador	Atención a la solicitud de estudios topográficos requeridos.

Modelado del Procedimiento de Supervisión de Trabajo Externo



Narrativa del Procedimiento de Supervisión de Trabajo Externo.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Recibe solicitud y fórmula orden de trabajo para entregar al subdirector.	Orden de trabajo.
2	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Analiza información y turna a la sección correspondiente.	Orden de trabajo.
3	Jefe de Sección.	Sección de Topografía.	Define conjunto de acciones, tipo de trabajo y equipo.	Especificaciones o términos de referencia.
4	Perito Topógrafo.	Sección de Topografía.	Elabora informe preliminar	Escrito.
5	Auxiliar y/o Digitalizador.	Sección de Topografía.	Da apoyo técnico, contribuye en las tareas de campo	Actividad.
6	Perito Topógrafo.	Sección de Topografía.	Decide si requiere trabajo de campo, Gabinete. elabora acta entrega -recepción.	Informe preliminar.
7	Perito Topógrafo.	Sección de Topografía.	Elabora acta entrega -recepción.	
8	Perito Topógrafo.	Sección de Topografía.	Elabora reporte de informe a validar.	Informe.
9	Jefe Sección.	Sección de Topografía.	Valida informe final.	Documento y/o respuesta.
10	Subdirector.	Subdirección de Ingeniería.	Valida informe final.	Documento y/o respuesta.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	280 de 482

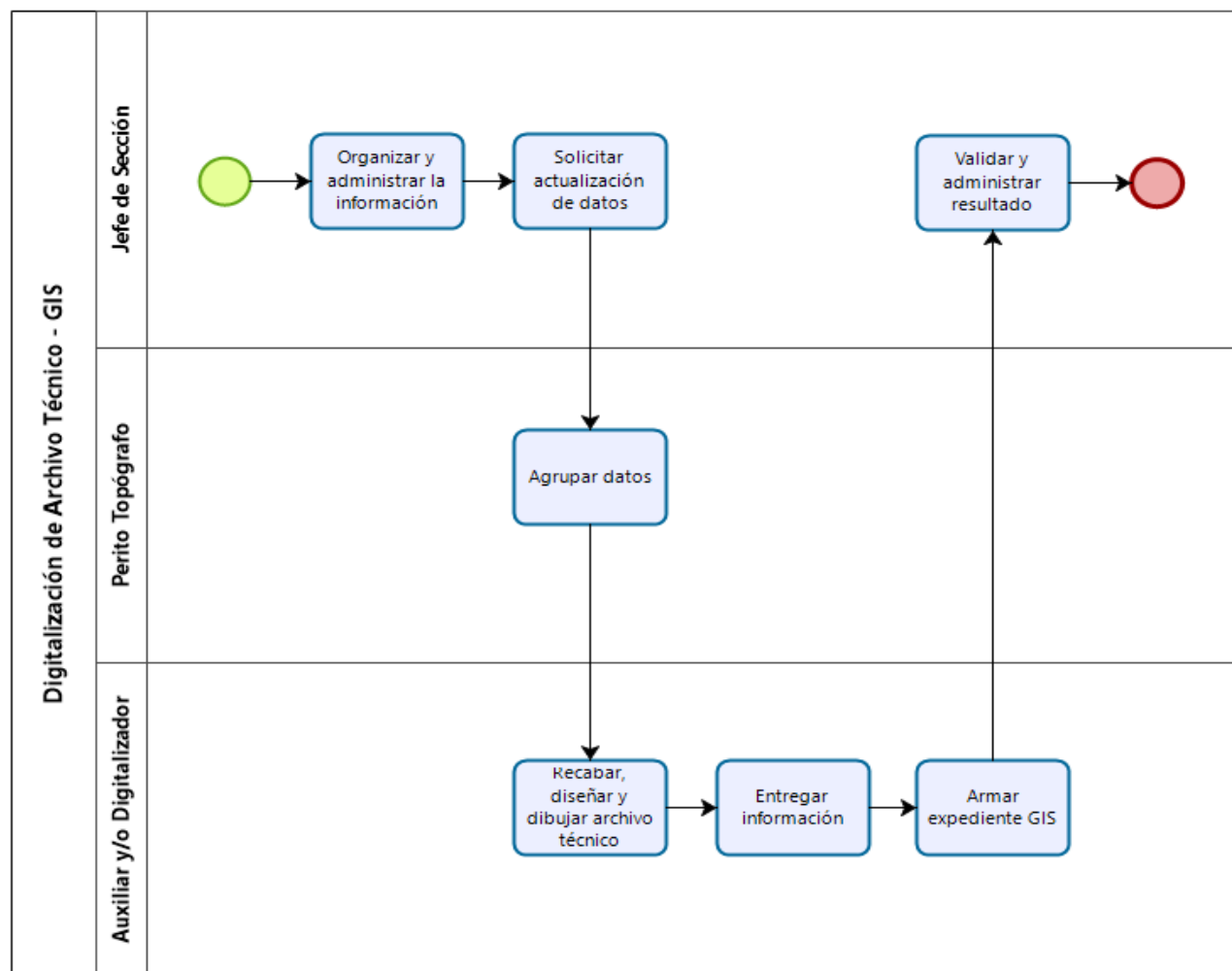
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Asistente de Área.	Subdirección de Ingeniería.	Entrega expediente por escrito.	Expediente final.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	281 de 482

Procedimiento de Digitalización de Archivo Técnico – GIS.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Digitalización de archivo técnico - GIS
Descripción	Ordenar, operar, agrupar, base de datos, GIS, digitalización.
Alineación normativa	LO-69-III-RI-12-III, XI, XII, XIII.
Macro-proceso rector	Estudios y Proyectos de ingeniería
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud por escrito.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Plataforma GIS, escáner, ploter, partida presupuestal, drone.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Base de datos.
Indicador	-

Modelado Procedimiento de Digitalización de Archivo Técnico – GIS.



Narrativa del Procedimiento de Digitalización de Archivo Técnico – GIS.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección.	Sección Topográfica.	Organiza y administra la información.	Documento.
2	Jefe de Sección.	Sección Topográfica.	Solicita actualización de datos.	Documento.
3	Perito Topógrafo.	Sección Topográfica.	Agrupar datos.	Documento.
4	Auxiliar y/o Digitalizador.	Sección Topográfica.	Recabar, diseñar y dibujar archivo técnico.	Documento.
5	Auxiliar y/o Digitalizador	Sección Topográfica.	Entregar información.	Base de datos.
6	Auxiliar y/o Digitalizador.	Sección Topográfica.	Digitalizar, documentar y armar expedientes GIS.	Documento/acción.
7	Jefe de Sección.	Sección Topográfica.	Validar y administrar resultado.	Expediente y controlar base de datos.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	284 de 482

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Proyectos y estudios de Ingeniería	Jefe de Sección de Estudios y Proyectos	Estudios	Mensual	Ascendente
Proyectos y/o Estudios emergentes	Jefe de Sección de Estudios y Proyectos	Porcentaje	Mensual	Neutro
Estudios Topográficos por solicitud interna	Jefe de Sección de Topografía	Estudios	Mensual	Ascendente
Estudios Topográficos por solicitud externa	Jefe de Sección de Topografía	Porcentaje	Mensual	Neutro

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Proyectos y estudios de Ingeniería
Descripción general	Realización de estudios de Ingeniería y proyectos hidráulicos, sanitarios, electromecánicos, arquitectónicos y de obra civil requeridos por el Organismo, o a solicitud de otras instancias de Gobierno.
Fórmula	Cantidad de estudios realizados mensualmente
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	SAP

Nombre del Indicador	Proyectos y/o Estudios emergentes
Descripción general	Realización de Proyectos y/o Estudios emergentes requeridos por el Organismo o a solicitud de otras instancias de Gobierno
Fórmula	(Proyectos y/o estudios realizados / Proyectos y/o estudios solicitados)*100
Sentido	Neutro
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	SAP

Nombre del Indicador	Estudios Topográficos por solicitud interna
Descripción general	Realización de levantamientos y/o estudios topográficos en la Z.M.G. para atender demandas judiciales que recibe la Dirección Jurídica o para regularizar los activos de SIAPA
Fórmula	-
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	SAP

Nombre del Indicador	Estudios Topográficos por solicitud externa
Descripción general	Atención a la solicitudes de estudios topográficos requeridos por otras instancias de Gobierno
Fórmula	Estudios topográficos realizados / Estudios topográficos solicitados*100
Sentido	Neutro
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual.
Fuente	SAP

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	287 de 482

6. Elaboración y autorización de la sección

Arq. Edgar Gutiérrez Rangel
Coordinador de Proyectos
Facilitador - Redactor

Ing. Eduardo González Hernández
Subdirector de Ingeniería
Titular de la Unidad Administrativa
documentada en esta Sección

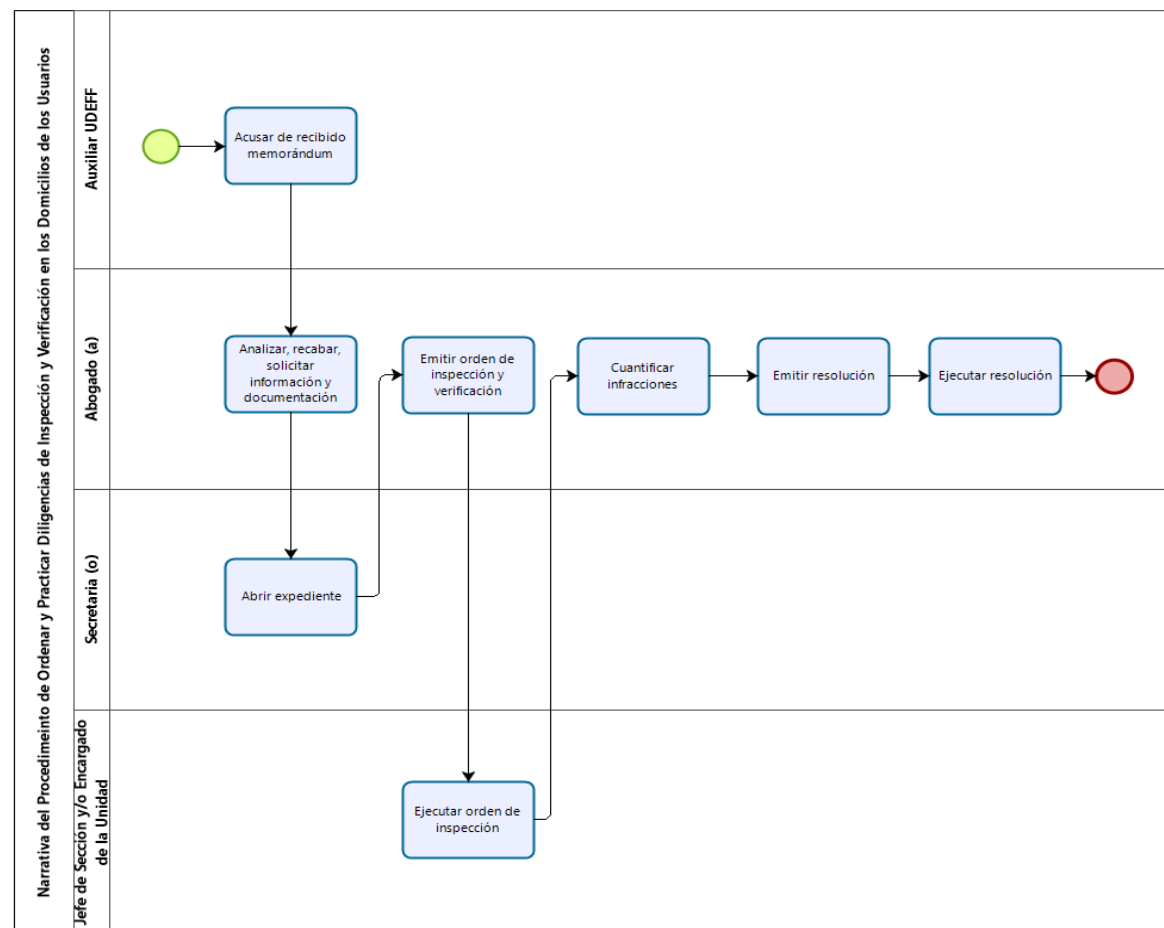
LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Ordenar y Practicar Diligencias de Inspección y Verificación en los Domicilios de los Usuarios

Ficha del procedimiento	
Nombre	Ordenar y Practicar Diligencias de Inspección y Verificación en los Domicilios de los Usuarios
Descripción	Elaboración y ejecución de revisiones, inspecciones, verificaciones o investigaciones en los domicilios de los usuarios
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-A
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para la elaboración de Orden de inspección y verificación se deberán solicitar por medio de memorándum, signado por el Titular de la Unidad Centralizada de Compras/ Sección de Adquisiciones, junto con la documentación completa en copia simple.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Determinar las Obligaciones Fiscales
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentación de la cual se desprenden distintas omisiones por parte de los propietarios y/o usuarios.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Orden de inspección y verificación/acta de inspección/ actas de notificación/ inicio de procedimiento sancionatorio/ determinación de infracción/ requerimiento de pago de infracción.
Indicador	Número de órdenes de inspección y verificación.

Modelado del Procedimiento de Ordenar y Practicar Diligencias de Inspección y Verificación en los Domicilios de los Usuarios.



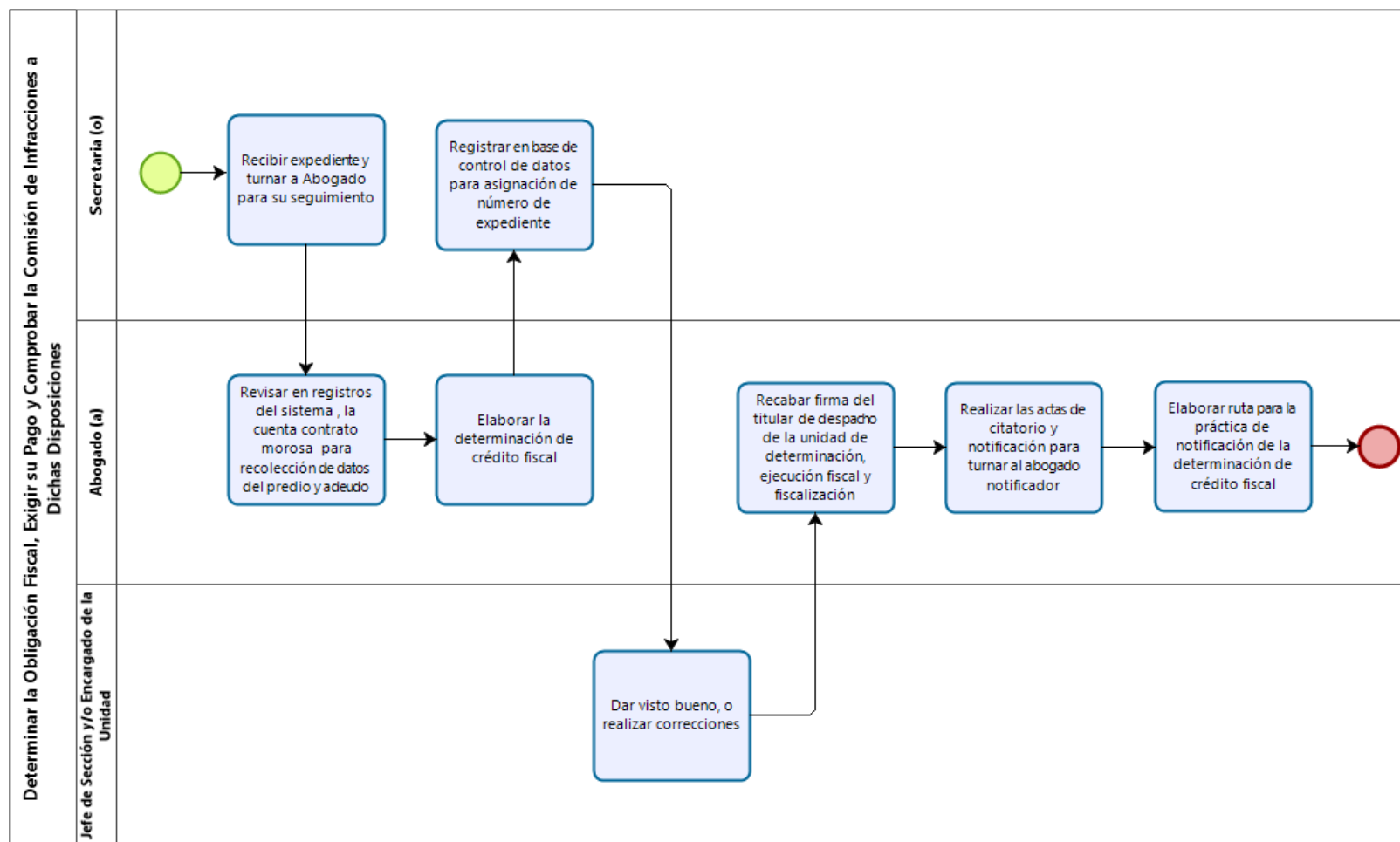
Narrativa del Procedimiento de Ordenar y Practicar Diligencias de Inspección y Verificación en los Domicilios de los Usuarios.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar UDEFF	UDEFF	Acusa de recibido memorándum procedente la Sección de Factibilidades o área requirente o supervisora y turna a abogado para seguimiento	Acuse de recibido
2	Abogado (a)	UDEFF	Analiza, recaba, solicita información y documentación	Ingreso de documentación
3	Secretaria(o)	UDEFF	Abre el expediente	Expediente
4	Abogado (a)	UDEFF	Emite Orden de inspección y verificación	Orden de visita
5	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Ejecuta Orden de inspección	Notificación
6	Abogado (a)	UDEFF	Cuantifica infracciones o sanciones correspondientes	Sanciones
7	Abogado (a)	UDEFF	Emite resolución y/o determinación de las infracciones correspondientes	Resolución final
8	Abogado (a)	UDEFF	Ejecuta resolución	Rescisión administrativa

Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago y Comprobar la Comisión de Infracciones a Dichas Disposiciones

Ficha del procedimiento	
Nombre	Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago y Comprobar la Comisión de Infracciones a Dichas Disposiciones.
Descripción	Elaborar las determinaciones debidamente fundamentadas y motivadas, y fijar en cantidad líquida los créditos fiscales respecto de las cuentas contrato morosas del Organismo, así como, exigir el pago de las obligaciones fiscales a favor del Organismo.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-b al i
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para la elaboración de las determinaciones de los créditos fiscales es indispensable la información de contacto y del adeudo de las cuentas morosas, mismo que se encuentra en los registros del Sistema, Aplicaciones y Productos SAP por sus siglas, que se llevan en el SIAPA.
Procedimientos antecedentes	Orden de inspección y verificación.
Procedimientos subsecuentes	Cumplimiento del Requerimiento de Pago y/o de la Determinación de Crédito Fiscal, o en su defecto exigir el pago del crédito fiscal a favor del Organismo a través del Procedimiento Administrativo de Ejecución.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentación completa consistente en información respecto de los predios y el cálculo para realizar la determinación de créditos fiscales.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago y Comprobar la Comisión de Infracciones a Dichas Disposiciones



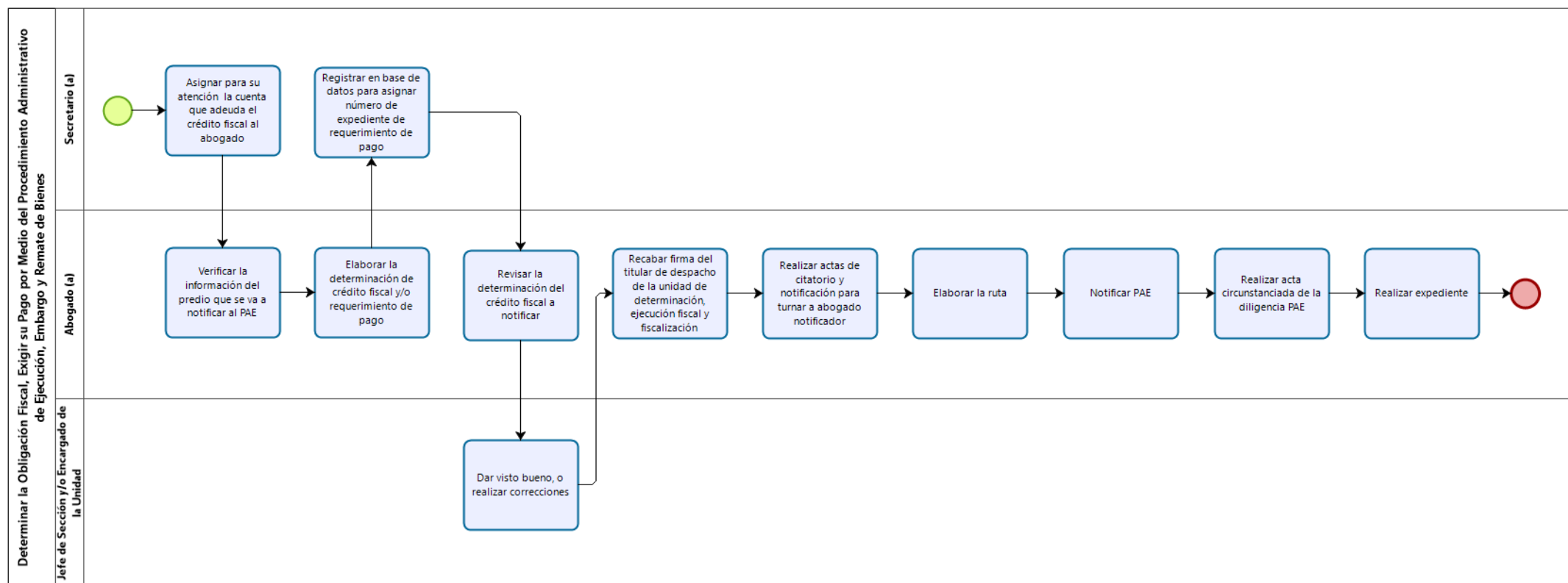
Narrativa del Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago y Comprobar la Comisión de Infracciones a Dichas Disposiciones

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	UDEFF	Recibe expediente y turna a Abogado para su seguimiento	Turno de asunto
2	Abogado (a)	UDEFF	Revisa en los registros del Sistema, Aplicaciones y Productos SAP por sus siglas, que se llevan en el SIAPA, la cuenta contrato morosa para la identificación y recolección de datos del predio y adeudo.	Recolección de datos
3	Abogado (a)	UDEFF	Elabora la determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago debidamente fundamentado y motivado.	Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago
4	Secretaria(o)	UDEFF	Registra en la base de control de datos para la asignación de número de expediente de requerimiento de pago.	Asignación de número de expediente.
5	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Da Visto bueno, o en su caso realiza correcciones	Validación
6	Abogado (a)	UDEFF	Realiza las correcciones que pudiera contener el requerimiento de pago del crédito fiscal, así como recaba la firma del Titular o Encargado de Despacho de la Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización.	Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago finalizado
7	Abogado (a)	UDEFF	Realiza las actas de citatorio y notificación con sus legajos de juego correspondiente para turnar al abogado notificador.	Realizar las actas de citatorio y notificación
8	Abogado (a)	UDEFF	Elabora la ruta para la práctica de notificación de la Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago	Practica de diligencia

Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de Bienes

Ficha del procedimiento	
Nombre	Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de Bienes
Descripción	Exigencia del pago del crédito fiscal no cubierto por los servicios otorgados por este Organismo SIAPA
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-J
Macro-proceso rector	
Trámite o servicio asociado	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Políticas del procedimiento	Para la ejecución del Procedimiento Administrativo de Ejecución debe de existir falta de pago de un crédito fiscal en las fechas o plazos establecidos en las disposiciones respectivas, determina que el crédito sea exigible en los términos de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco.
Procedimientos antecedentes	Requerimiento de Pago, previsto en el artículo 42, 43 párrafo primero y segundo fracción I
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentación completa consistente en diversa documentación jurídica
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Pago del adeudo del Crédito Fiscal o Embargo de los bienes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de bienes.



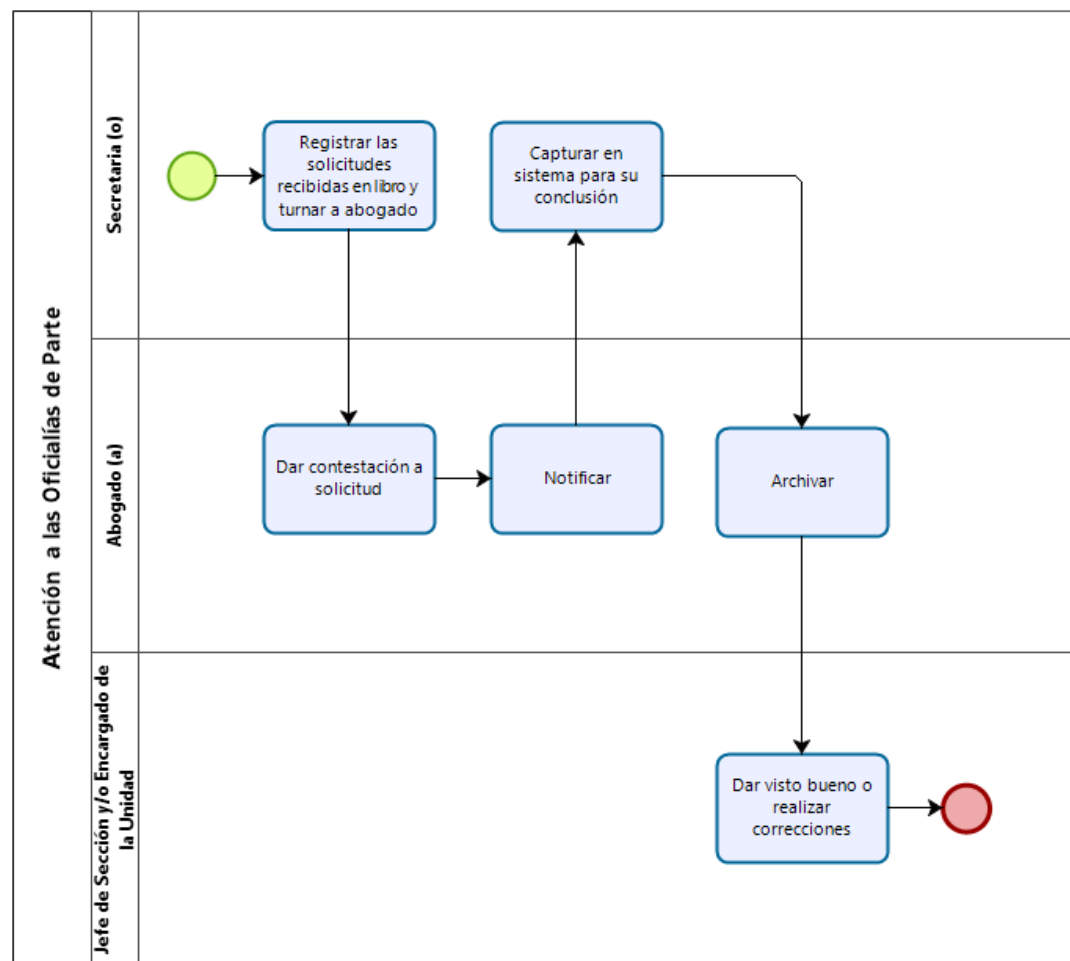
Narrativa del Procedimiento de Determinar la Obligación Fiscal, Exigir su Pago por Medio del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Embargo y Remate de bienes

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria(o)	UDEFF	Asigna para su atención la cuenta que adeuda el crédito fiscal al abogado	Turno de asunto
2	Abogado (a)	UDEFF	Revisa la documentación, se verifica la información del predio que se va a notificar el PAE	Recolección de datos
3	Abogado (a)	UDEFF	Elabora la determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago debidamente fundamentado y motivado.	Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago
4	Secretaria (o)	UDEFF	Registra en la base de control de datos para la asignación de número de expediente de requerimiento de pago.	Asignación de número de expediente.
5	Abogado (a)	UDEFF	Revisa la determinación del crédito fiscal a notificar	Turno
6	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Da Visto bueno, o en su caso realiza correcciones	Validación
7	Abogado (a)	UDEFF	Realiza las correcciones que pudiera contener el mandamiento de Ejecución del requerimiento de pago del crédito fiscal, así como recaba la firma del Titular o Encargado de Despacho de la Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y Fiscalización, e imprime la documentación	Determinación de Crédito Fiscal y/o Requerimiento de Pago finalizado
8	Abogado (a)	UDEFF	Realiza las actas de citatorio y notificación con sus legajos de juego correspondiente para turnar al abogado notificador.	Realizar las actas de citatorio y notificación
9	Abogado (a)	UDEFF	Elabora la ruta	Realiza ruta
10	Abogado (a)	UDEFF	Notifica PAE	Notifica
11	Abogado (a)	UDEFF	Realiza acta circunstanciada de la diligencia del PAE	Realiza Acta
12	Abogado (a)	UDEFF	Realiza expediente para archivo de la documentación obtenida del PAE	Archiva

Procedimiento de Atención a las Oficinas de Partes

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a las Oficinas de Partes
Descripción	Atender y dar trámite a las solicitudes de los particulares
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-p-IX
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se recibe los documentos y se turna al Abogado para su contestación
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Se da contestación y se archiva
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Atención a las Oficialías de Partes



Narrativa del Procedimiento de Atención a las Oficialías de Partes

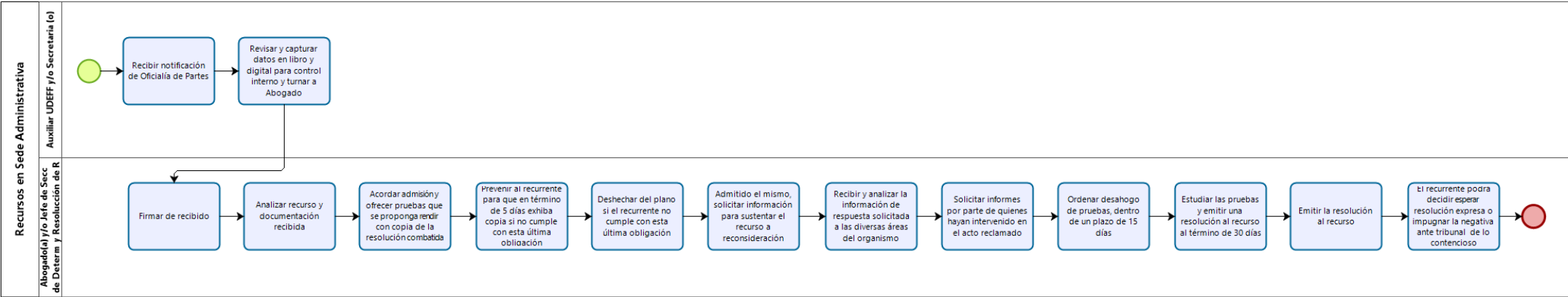
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Secretaria (o)	UDEFF	Registra las solicitudes recibidas en libro y turna a abogado	Registro
2	Abogado (a)	UDEFF	Da contestación a solicitud	Contestación
3	Abogado (a)	UDEFF	Notifica	Notificación
4	Secretaria (o)	UDEFF	Captura en sistema para su conclusión	Captura en sistema
5	Abogado (a)	UDEFF	Archiva	Archivo
6	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Da visto bueno, o en su caso realiza correcciones	VoBo

Procedimiento de Recursos en Sede Administrativa

Ficha del procedimiento	
Nombre	Recursos en Sede Administrativa
Descripción	Proceso mediante el cual el Organismo a través de la UDEFF admite a trámite y resuelve sobre los recursos de reconsideración presentados por los usuarios recurrentes en contra de actos administrativos fiscales emitidos por la UDEFF.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-q
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	Presentación de escrito por el recurrente en Oficialía de Partes del Organismo.
Políticas del procedimiento	Debe emanar de un acto administrativo fiscal de la UDEFF. Que el recurrente presente su escrito de recurso dentro del término, documentación completa acompañando copia de la resolución combatida, ofrecer pruebas.
Procedimientos antecedentes	Atender y dar trámite a las solicitudes de los particulares
Procedimientos subsecuentes	Juicio de nulidad
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Informes de las respectivas áreas de SIAPA. Informes de quienes hayan intervenido en el acto reclamado.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resolución del recurso, acuerdo de admisión, prevención, o desechamiento, agotar el recurso conforme a lo establecido en el Artículo 318 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	301 de 482

Modelado del Procedimiento de Recurso en sede Administrativa



Narrativa del Procedimiento de Recursos en sede Administrativa

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar UDEFF Secretaria (o)	UDEFF	Recibe información/Notificación de Oficialía de Partes sobre la interposición de Recurso de Reconsideración emanado por un Acto Administrativo Fiscal de la UDEFF.	Recepción
2	Auxiliar UDEFF Secretaria	UDEFF	Revisa y captura datos en libro y digital para control interno, turna a Abogado(a) Jefe Sección “C” Determinación y Resolución de Recursos del área contenciosa de la UDEFF para su debido seguimiento.	Captura de información, y Turnar al Área Contenciosa (Entrega)
3	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Firma de recibido a la Secretaria(o) Administrativa Auxiliar UDEFF.	Recepción
4	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Analiza recurso y la documentación recibida.	Análisis de Recurso y Creación de Estrategia Jurídica
5	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Se acuerda su admisión de ser correcta la forma de presentación, dentro de los quince días siguientes a aquél en que surta efectos su notificación, expresa los agravios que aquel le cause, ofrece las pruebas que se proponga rendir con copia de la resolución combatida.	Admisión
	Abogado(a) y/o	UDEFF	Si el recurrente no cumple con esta última obligación, la autoridad encargada de resolver el recurso lo prevendrá para que, en un término de cinco días, exhiba dicha copia.	Prevención

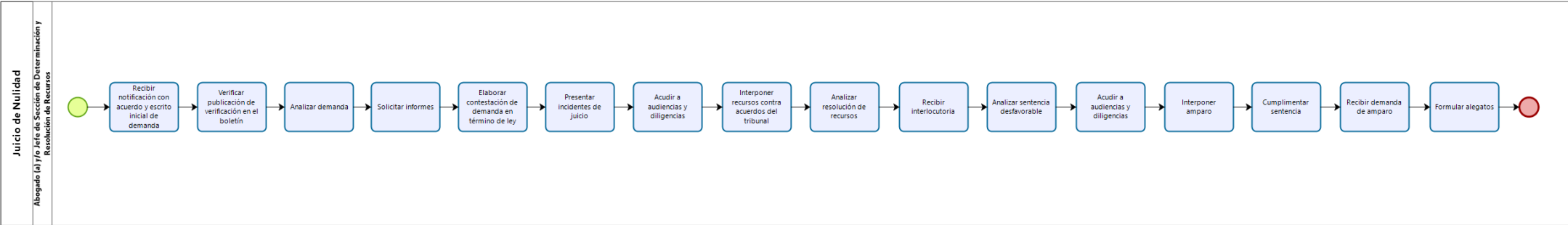
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos			
7	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Si el recurrente no cumple con esta última obligación, la autoridad encargada de resolver el recurso se desechará de plano.	Desechamiento
8	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Admitido el mismo, solicita Información necesaria a las diversas áreas del Organismo, para reunir información fundamental para sustentar el Recurso de Reconsideración	Memorándums de solicitud de información
9	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe y analiza la información de respuesta solicitada a la diversas áreas del Organismo	-
10	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Solicitar que se le rindan los informes que estime pertinentes, por parte de quienes hayan intervenido en el acto reclamado	Solicitud de Informes
11	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Se Ordena el Desahogo de Pruebas que fueren pertinentes e idóneas para dilucidar las cuestiones controvertidas, dentro del improrrogable plazo de quince días	Desahogo de Pruebas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos		(En caso de existir alguna prueba para su desahogo).	
12	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Estudia las pruebas, una vez que se haga la debida valoración, emite una resolución al recurso al término de 30 días .	Estudio de Pruebas
13	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Emite la resolución al recurso.	Resolución
14	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	El recurrente decide esperar la resolución expresa o impugna la negativa ficta, ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.	—

Procedimiento de Juicio de Nulidad

Ficha del procedimiento	
Nombre	Juicio de Nulidad
Descripción	Representar al organismo en materia administrativa fiscal en la substanciación de juicios de nulidad, ejerciendo todos los recursos de ley para la protección de los intereses del organismo SIAPA, por los actos generados por la UDEFF
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-r
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Usuario recurrente presente Juicio de Nulidad Administrativa ante el Tribunal de Justicia Administrativa.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Juicio de Amparo
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Informes de las respectivas áreas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Defensa Jurídica y agotar la totalidad de instancias en el juicio.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Juicio de Nulidad



Narrativa del Procedimiento de Juicio de Nulidad

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe aviso previo de notificación en el correo electrónico institucional, con el acuerdo y escrito inicial de demanda.	Acuse de recibido
2	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Verifica publicación de notificación en el Boletín.	-
3	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Analiza demanda.	Análisis y Estrategia Jurídica
4	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Solicita informes.	Acuse memorándums
5	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Elabora contestación de demanda en término de ley	Escrito de contestación de demanda

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
6	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Presenta incidentes dentro del juicio.	Acuse
7	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Acude a audiencias y diligencias.	-
8	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Interpone recursos contra acuerdos del tribunal.	Acuse
9	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Analiza resolución de recursos.	-
10	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Recibe interlocutoria.	Acuse de recibido

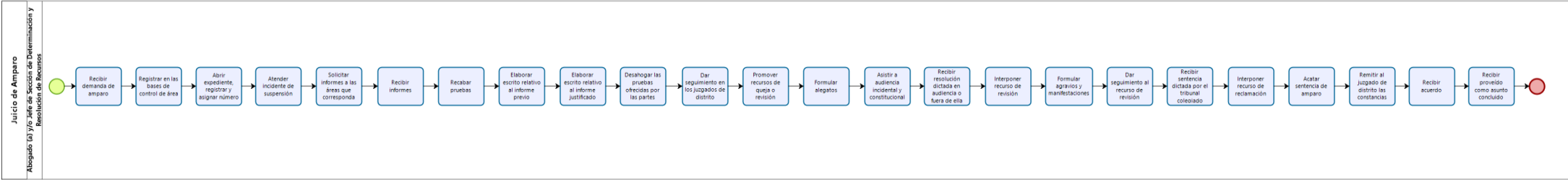
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
11	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Analiza sentencia desfavorable.	-
12	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Acude a audiencias y diligencias.	-
13	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Interpone amparo.	Acuse
14	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Cumplimenta sentencia.	Cumplimiento de sentencia definitiva
15	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Recibe demanda de amparo.	Acuse de recibido

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
16	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Formula alegatos.	Acuse

Procedimiento de Juicio de Amparo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Juicio de Amparo
Descripción	Representar al organismo a nivel federal en juicios de amparo, emanados de actos de la UDEFF ejerciendo todos los recursos de ley para la protección de los intereses del Organismo SIAPA
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-VII-r
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Juicio de Nulidad
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Informes de las respectivas áreas de SIAPA.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Defensa Jurídica y agotar la totalidad de instancias en el juicio.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Juicio de Amparo



Narrativa del Procedimiento de Juicio de Amparo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe demanda de amparo.	Acuse de recibido
2	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Registra en las bases de control del área.	-
3	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Abre expediente de juicio de amparo, registra y asigna número de control interno.	Registro interno
4	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Atiende en su caso el incidente de suspensión y solicita el acatamiento de la medida cautelar al área correspondiente.	-
5	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Solicita informes a las áreas correspondientes.	Acuse de memorándums

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
6	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe informes.	Informes
7	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recaba pruebas.	Pruebas
8	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Elabora escrito relativo al informe previo, ofrece las pruebas conducentes.	Informe previo
9	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Elabora escrito relativo al informe justificado, ofrece las pruebas conducentes.	Informe justificado
10	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Desahoga las pruebas ofrecidas por las partes.	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
11	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Da seguimiento en los juzgados de Distrito periódicamente, así como a través del boletín judicial.	-
12	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Promueve los recursos de queja o revisión que corresponda.	Acuse.
13	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Formula alegatos.	Acuse.
14	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Asiste a la audiencia incidental y constitucional.	-
15	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Recibe resolución dictada en audiencia o fuera de ella.	Acuse.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
16	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Interpone recurso de revisión para impugnar la resolución que contravenga los intereses del organismo.	Acuse.
17	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Formula agravios y manifestaciones.	Acuse.
18	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Da seguimiento al recurso de revisión en el Tribunal Colegiado en turno.	-
19	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe sentencia dictada por el Tribunal Colegiado en Materia Administrativa.	Acuse.
20	Abogado(a) y/o Jefe Sección de	UDEFF	Interpone recurso de reclamación.	Acuse.

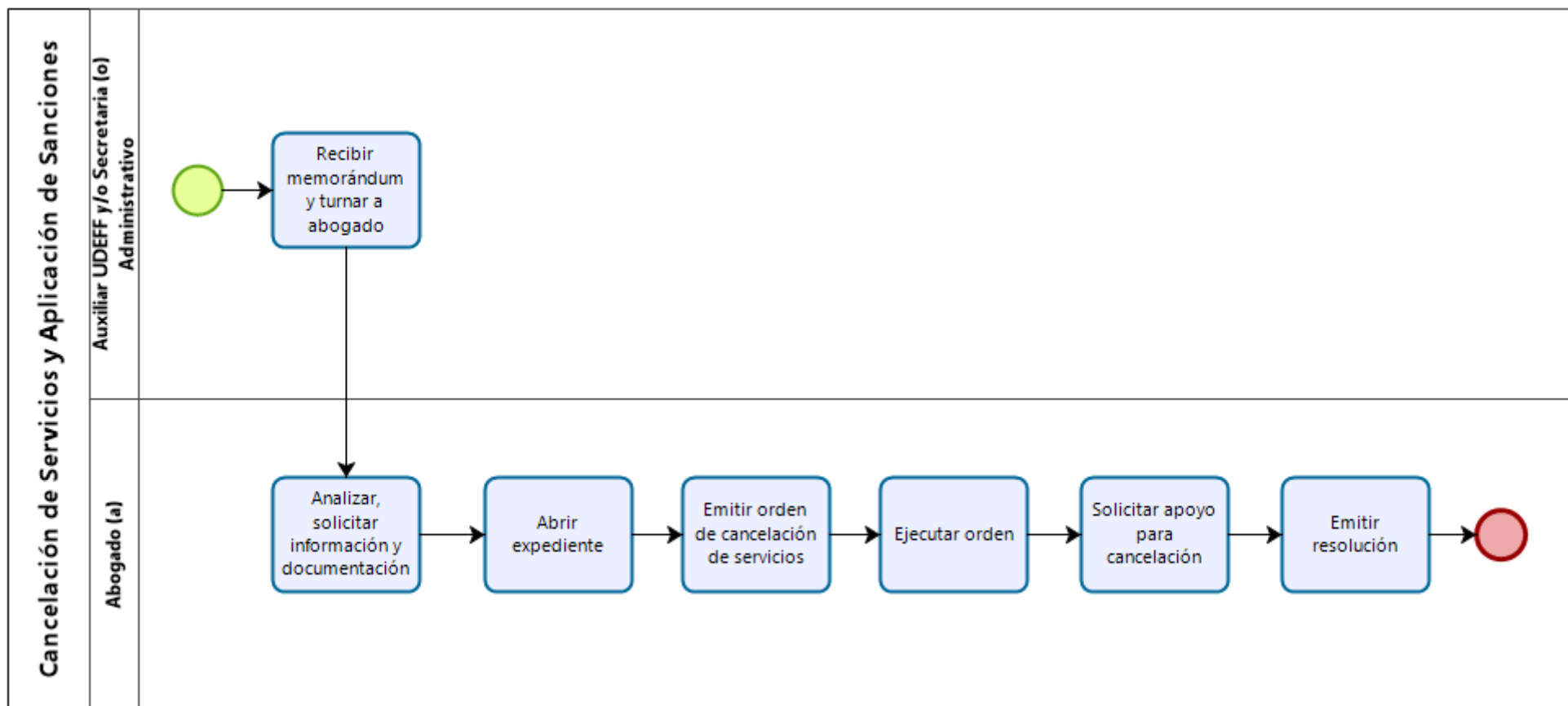
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
	Determinación y Resolución de Recursos			
21	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Acata la sentencia de amparo, solicita al área del SIAPA las gestiones para ello.	Memorándum
22	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Remite al Juzgado de Distrito las constancias que acrediten el cumplimiento de la ejecutoria de amparo.	Acuse
23	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe el acuerdo que tenga a la autoridad responsable dando cumplimiento de la ejecutoria de amparo.	Acuse.
24	Abogado(a) y/o Jefe Sección de Determinación y Resolución de Recursos	UDEFF	Recibe proveído que ordene el archivo como asunto concluido.	Acuse.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	318 de 482

Procedimiento de Cancelación de Servicios y Aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas o no Autorizadas

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cancelación de Servicios y Aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas o no Autorizadas
Descripción	Iniciar procedimiento de las sanciones correspondientes y derivado de lo anterior ejecutar la cancelación de servicios de agua potable y alcantarillado.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-XVI
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para la cancelación de servicios y aplicación de sanciones por conexiones clandestinas o no autorizadas, debe detonarse a razón de una inspección y verificación, de una investigación o de un reporte de otra área o ciudadano.
Procedimientos antecedentes	Ordenar y practicar revisiones, inspecciones, verificaciones o investigaciones.
Procedimientos subsecuentes	Aplicación de Infracción
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Memorándums de información por parte de las diferentes áreas de SIAPA
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Orden de Desconexión de los Servicios e Infracción
Indicador	Número de servicios cancelados y sancionados

Modelado del Procedimiento de Cancelación de Servicios y Aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas o no Autorizadas



Narrativa del Procedimiento de Cancelación de Servicios y Aplicación de Sanciones por Conexiones Clandestinas no Autorizadas

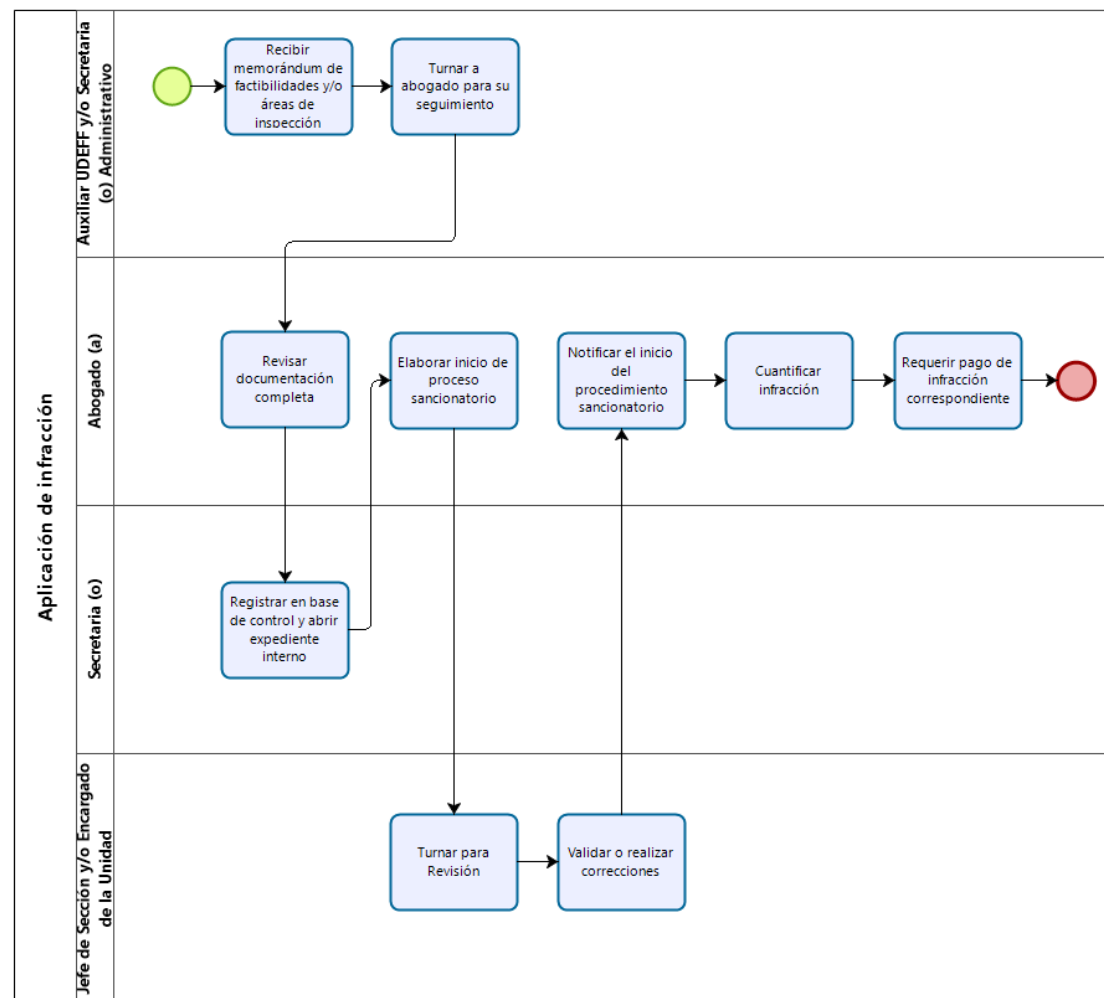
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar UDEF y/o Secretaria (o) Administrativo	UDEFF	Recibe memorándum procedente del área requirente y turna a abogado para su seguimiento	Acuse de recibido
2	Abogado (a)	UDEFF	Analiza, recaba, solicita información y documentación	Ingreso de documentación
3	Abogado (a)	UDEFF	Abre expediente	Expediente
4	Abogado (a)	UDEFF	Emite orden de cancelación de servicios	Orden de cancelación
5	Abogado (a)	UDEFF	Ejecuta Orden	Notificación
6	Abogado (a)	UDEFF	Solicitar apoyo para la cancelación vía memorándum	-
7	Abogado (a)	UDEFF	Emite resolución y/o determinación de las infracciones correspondientes	Resolución final

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	321 de 482

Procedimiento de Atención de Aplicación de Infracción

Ficha del procedimiento	
Nombre	Procedimiento de Atención de Aplicación de Infracción
Descripción	Establecer las infracciones así como imponer las sanciones correspondientes
Alineación normativa	PE-69-III-RI-15-XVIII
Macro-proceso rector	Recuperación de créditos fiscales (Órgano Fiscal Autónomo)
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las solicitudes deberán de consistir específicamente en un hecho ilícito
Procedimientos antecedentes	Ordenar y Practicar diligencias de inspección y verificación en los domicilios de los usuarios.
Procedimientos subsecuentes	Recurso o Juicio de Nulidad
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Documentación sustentada respecto de los predios que puede ser el Acta de Inspección y Verificación, así como el cálculo para realizar la determinación de créditos fiscales.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Determinación Fundada y Motivada
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Atención Aplicación de Infracción



Narrativa del Procedimiento de Atención Aplicación de Infracción

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar UDEF y/o Secretaria (o) Administrativo	UDEFF	Recibe memorándum procedente del área de factibilidades, y/o aéreas de inspección	Acuse de recibido
2	Auxiliar UDEF y/o Secretaria (o) Administrativo	UDEFF	Turna a abogado para su seguimiento	Turno de asunto
3	Abogado (a)	UDEFF	Revisa que la documentación anexa este completa, o en su caso solicita la documentación faltante	Ingreso de documentación
4	Secretaria (o)	UDEFF	Registra en base de control y abre expediente interno	Expediente
5	Abogado (a)	UDEFF	Elabora inicio de procedimiento sancionatorio	Contrato o Convenio
6	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Turna para revisión	Turno
7	Jefe de Sección y/o Encargado de la Unidad	UDEFF	Visto bueno, o en su caso realizar correcciones	Validación
8	Abogado (a)	UDEFF	Notifica el inicio del procedimiento sancionatorio	Notificar
9	Abogado (a)	UDEFF	Cuantifica infracción o solicita a las aéreas correspondientes la base gravable para determinar infracción	Cuantificar sanción o infracción
10	Abogado (a)	UDEFF	Requiere el pago de la infracción correspondiente	Requerir pago de la infracción

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	324 de 482

4. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Salvador Ureña Cabral
Jefe de Sección de Determinación y Ejecución Fiscal
Facilitador - Redactor

Lic. Omar Víctor Carrillo Peña
Titular de la Unidad de Determinación, Ejecución Fiscal y
Fiscalización
Titular de la Unidad Administrativa
documentada en esta Sección

LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto

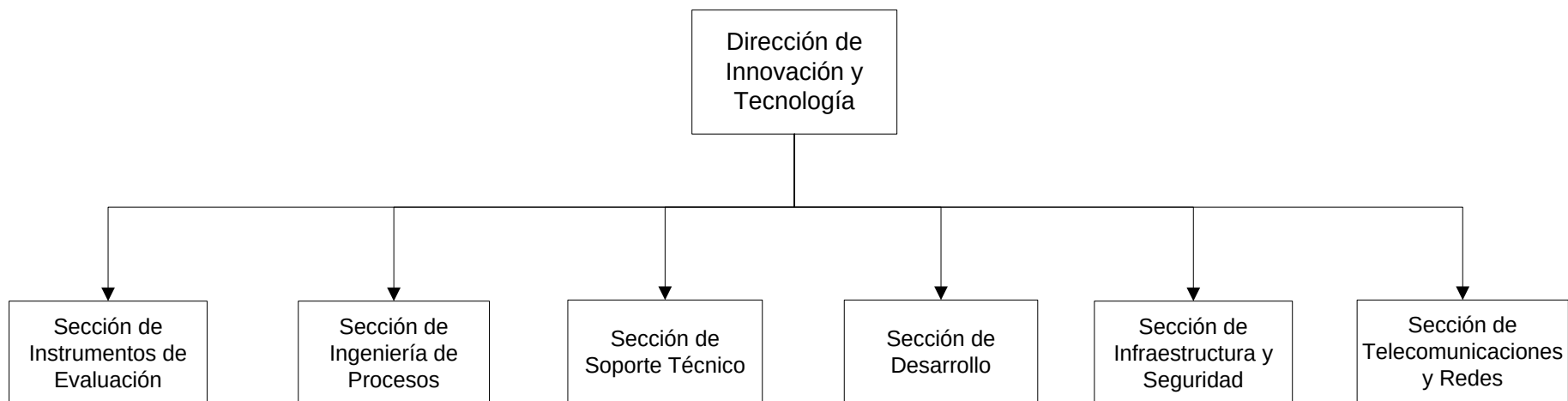
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	325 de 482

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	326 de 482

Manual de Organización y Procedimientos

Capítulo II, Sección III: Dirección de Innovación y Tecnología

1. Organigrama



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	328 de 482

El organigrama de La Dirección de Innovación y Tecnología permite mostrar las relaciones jerárquicas existentes entre las áreas que intervienen en las funciones principales de la organización.

El organigrama, que es una representación estática de la organización pública, se pone en marcha gracias a la ejecución de actividades específicas que forman parte de procesos y procedimientos legales, cuya consecución produce actos administrativos válidos. Para identificar el alcance de la participación de los funcionarios y servidores públicos en la gestión de las funciones y resultados principales, es necesario establecer con precisión sus responsabilidades funcionales, hacer la narrativa de los procesos y, con fines pedagógicos, hacer su representación gráfica o modelado.

A continuación, se presentará las responsabilidades funcionales por cada uno de los funcionarios y servidores públicos que pertenecen a las unidades administrativas que componen esta unidad.

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección de innovación y tecnología

Esta unidad administrativa tiene por propósito elaborar, planear y establecer un plan estratégico que instrumente y opere en las diferentes áreas del organismo, en el cual se plasmen las necesidades y mejoras.

Este Despacho se compone de:

Sección de instrumentos de evaluación

- c) Esta sección de instrumentos de evaluación tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fracciones XIII, XV, XVI, XVII, XIX, de la citada norma.
- d) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de integración, sistematización y análisis de información y resultados operativos, administrativos y financieros para impulsar la mejora continua y la toma de decisiones oportuna a través de los procesos de planeación estratégica, planeación operativa, evaluación e informes de resultados.

Sección de ingeniería de procesos

- c) Esta sección de ingeniería de procesos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fracciones VIII, IX, XI, de la citada norma.
- d) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de revisión y actualización de reglamentos, manuales de procedimientos, políticas de operación e instrumentos jurídicos; a través del proceso de mejora de operaciones, proponer modificaciones al marco normativo del Organismo, así como la reestructura orgánica.

Sección de soporte técnico

- a) Esta sección de soporte técnico tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fracciones IV, XIII, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de mantenimiento a los equipos electrónicos a través del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	330 de 482

Sección de desarrollo

- a) Esta sección de desarrollo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fraccione IX, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de desarrollo y coordinación a través del proceso de implementación de sistemas de mejora que optimicen la calidad de los trámites y servicios que ofrece el organismo a los usuarios.

Sección de infraestructura y seguridad

- a) Esta sección de infraestructura y seguridad tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fracciones VI, XII de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de determinar estrategias de operación de acuerdo a las tendencias tecnológicas; a través del proceso de dar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos electrónicos del Organismo.

Sección de telecomunicaciones y redes

- a) Esta sección de telecomunicaciones y redes tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 19 Fracción V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de asesorar sobre la incorporación del modelo de negocio a sistemas informáticos y definir estrategias de Tecnologías de la Información de manera eficiente y eficaz para lograr una optimización de costos y tiempos; a través del proceso de operación y servicio de telecomunicaciones y redes.

3. Inventario y descripción de los procedimientos

Se ha presentado el organigrama que expresa las relaciones jerárquicas y funcionales de la organización: ese organigrama se completa con las descripciones de las unidades administrativas. A continuación, se presenta un listado detallado de los procesos que asocia, al mismo tiempo, la instancia que tiene bajo su adecuado funcionamiento y los servicios derivados de los mismos.

Inventario de procedimientos

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PP-25-II-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Planeación estratégica	Gestión del Plan Institucional	-
PE-69-III-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Planeación estratégica y operativa	Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados	-
PE-69-III-RI-19-XV-XVI-XIX	Innovación y Tecnología	Planeación y evaluación operativa	Gestión y evaluación del Programa Operativo Anual	-
PE-69-III-RI-19-XVII	Innovación y Tecnología	Evaluación e informes	Elaboración de informes por solicitudes internas y externas	-
PE-69-III-RI-19-XIX	Innovación y Tecnología	Evaluación e informes	Elaboración de informes de actividades y resultados	-
PE-69-III-RI-19-XIX	Innovación y Tecnología	Evaluación e información	Elaboración de informes trimestrales de indicadores de gestión	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-19-VIII	Innovación y Tecnología	Institucionalización y Documentación	Elaboración, revisión y actualización de reglamentos manuales y procedimientos del organismo.	-
PE-69-III-RI-19-VIII	Innovación y Tecnología	Estandarizar procesos	Estandarizar procesos	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Mejora de servicios	Rediseño de Procesos	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Dotación de infraestructura	Dotación de infraestructura para servicios de voz y datos, computadoras, impresoras, equipo telefónico	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Soporte técnico y solución de reportes	Soporte técnico y solución de reportes de problemas de hardware	-
PE-69-III-RI-19-VI	Innovación y Tecnología	Adquisición o renovación de pólizas y licencias	Adquisición o renovación de pólizas y licencias, pólizas de mantenimiento, soporte técnico y licencias de software	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Soporte técnico y solución de reportes de problemas	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, asistencia en manejo de software y sistema operativo	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Soporte técnico y solución de reportes de problemas	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, instalación y configuración de software y sistema operativo	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Administración y control de los sistemas centrales administrativos	Administración y control de los sistemas centrales administrativos, instalación y configuración de sistemas centrales y administrativos	-
PE-69-III-RI-19-VI	Innovación y Tecnología	Administración de reporte de usuarios	Administración de mesa de ayuda, administración de reporte de usuarios	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Reporte de servicios	Reporte de servicios a proveedores, impresoras	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Soporte técnico y solución de reportes de problemas	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, impresoras, correo electrónico, servicios de internet y antivirus	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Actualización de sistemas	Actualización de sistemas SAP, Oracle y Unix	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Disponibilidad de servicios	Disponibilidad de servicios de sistemas, supervisión de operación del sistema AS/400	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Desarrollo de portales bajo tecnología de internet	Desarrollo de portales bajo tecnología de internet, intranet, extranet	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de publicaciones	Administración de publicaciones en página de internet SIAPA	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de publicaciones	Administración de publicaciones en página de intranet SIAPA	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de recursos SAP	Administración de recursos SAP, control de acceso de los usuarios	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de recursos SAP	Administración de recursos SAP, asignación de roles	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de recursos SAP	Administración de recursos SAP, aplicación de suplencias	-
PE-69-III-RI-19-IX	Innovación y Tecnología	Administración de base de datos	Administración de base de datos, funcionalidad de la base de datos	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Administración y control de los sistemas centrales administrativos	Administración, control y monitoreo de los sistemas centrales administrativos	-
PE-69-III-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Administración y control de los sistemas centrales administrativos	Administración y control de los sistemas centrales administrativos gestión de recursos	-
PE-69-III-RI-19-IV	Innovación y Tecnología	Administración de seguridad	Seguridad lógica de los sistemas centrales y administrativos	-
PE-69-III-RI-19-XII	Innovación y Tecnología	Disponibilidad de servicios de sistemas	Disponibilidad de servicios de sistemas, supervisión de hardware	-
PE-69-III-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Administración de base de datos	Administración de base de datos, supervisión de operación de sistemas	-
PE-69-III-RI-19-IV	Innovación y Tecnología	Respaldo y resguardo de información	Respaldo y resguardo de información, respaldo diario	-
PE-69-III-RI-19-XIII	Innovación y Tecnología	Mejora continua en sistemas operativos	Mejora continua en sistemas operativos, implementación de mejoras en sistemas operativos	-

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-19-V	Innovación y Tecnología	Reporte de servicios a proveedores	Reporte de servicios a proveedores de telefonía, enlaces de red, servicios de internet, correo electrónico y antivirus	-
PE-69-III-RI-19-V	Innovación y Tecnología	Reporte de servicios a proveedores	Reporte de servicios a proveedores routers y switches	-
PE-69-III-RI-19-V	Innovación y Tecnología	Reporte de servicios a proveedores	Reporte de servicios a proveedores de plantas de energía y UPS	-
PE-69-III-RI-19-V	Innovación y Tecnología	Soporte técnico y solución de problemas	Soporte técnico y solución de problemas de telefonía y enlaces de red	-

Nota: Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo 1 descripción de la referencia normativa, página 168.

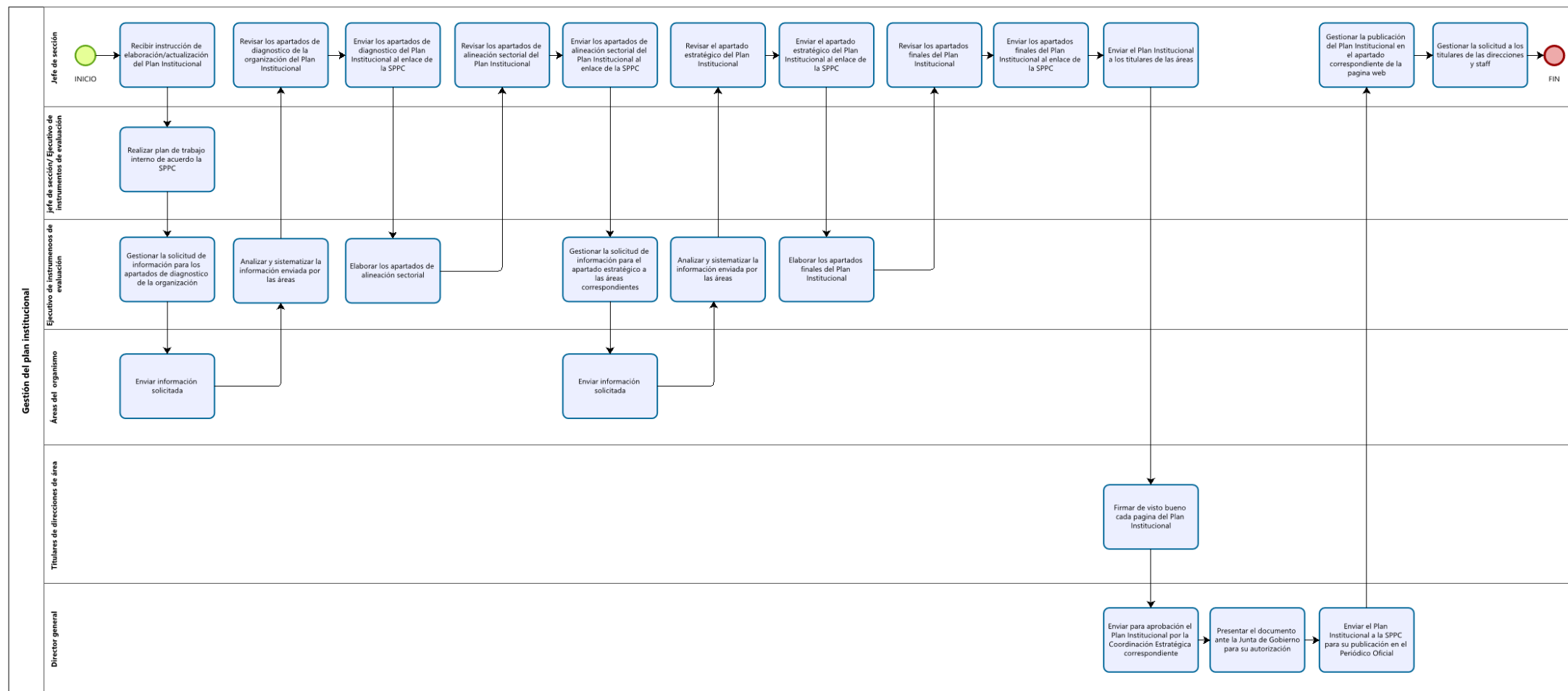
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	337 de 482

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Gestión del Plan Institucional

Ficha del procedimiento	
Nombre	Gestión del Plan Institucional
Descripción	Integración del Plan Institucional de acuerdo a la metodología vigente, con la información pertinente para la definición de objetivos institucionales, así como los proyectos y programas que llevarán al Organismo al cumplimiento de objetivos, misión y visión.
Alineación normativa	PP-25-II-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	La metodología para la elaboración del Plan Institucional será la indicada por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. El Plan Institucional se alineará al Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza y a los objetivos sectoriales correspondientes. El Plan Institucional deberá ser aprobado por la Coordinación General Estratégica correspondiente y autorizado por la Junta de Gobierno.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza de la administración pública estatal en curso. Metodología definida por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana. La información, programas y proyectos de las áreas del Organismo.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Plan Institucional del Organismo
Indicador	Plan institucional elaborado/actualizado

Modelado del Procedimiento de Gestión del Plan Institucional



Narrativa del Procedimiento de Gestión del Plan Institucional

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Recibe instrucción de elaboración/actualización del Plan Institucional de acuerdo a lo solicitado por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC).	Solicitud de elaboración / actualización de Plan Institucional recibida.
2	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación / Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Realiza plan de trabajo interno de acuerdo a la metodología y fechas de entrega determinadas por la (SPPC).	Plan de trabajo para elaboración / actualización de Plan Institucional diseñado.
3	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la solicitud de información para los apartados de diagnóstico de la organización a las áreas correspondientes vía memorándum.	Solicitud de información para los apartados de diagnóstico del Plan Institucional enviada.
4	Áreas del Organismo	Áreas del Organismo	Envía información solicitada.	Información de las áreas recibida.
5	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Analiza y sistematiza la información enviada por las áreas , de acuerdo a los formatos y metodología de la (SPPC).	Apartados de diagnóstico del Plan Institucional elaborados.
6	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los apartados de diagnóstico de la organización del Plan Institucional para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartados de diagnóstico del Plan Institucional revisados por Jefe de Sección.
7	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía los apartados de diagnóstico del Plan Institucional al enlace de la (SPPC). para observaciones y ajustes en caso necesario	Apartados de diagnóstico del Plan Institucional revisados por enlace de SEPLAN.
8	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora los apartados de alineación sectorial con la información general del Organismo.	Apartados de alineación sectorial del Plan Institucional elaborados.

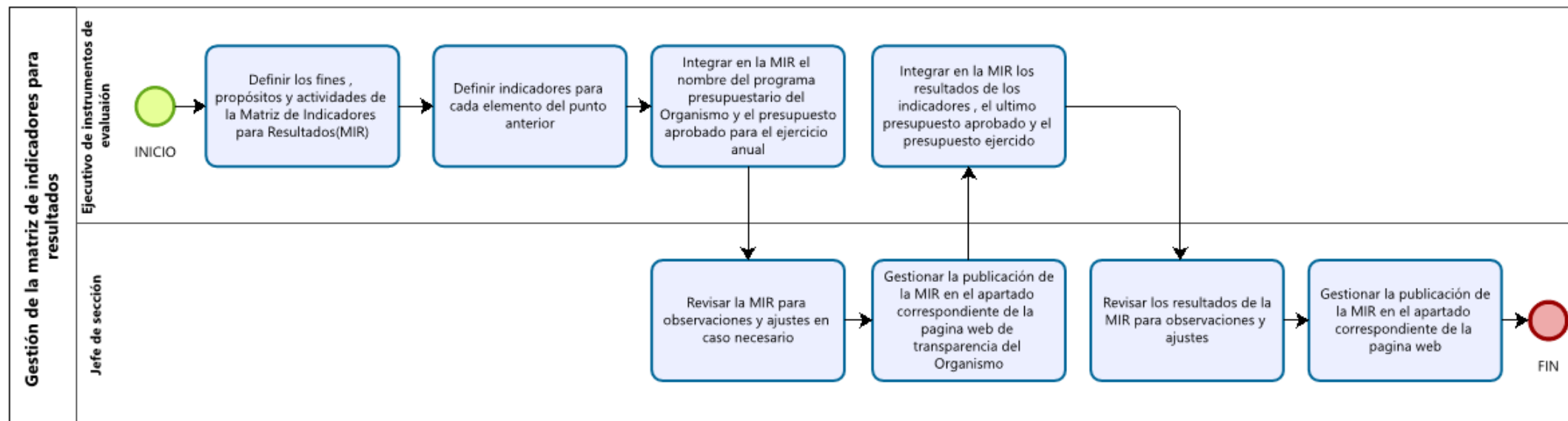
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los apartados de alineación sectorial del Plan Institucional para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartados de alineación sectorial del Plan Institucional revisados por Jefe de Sección.
10	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía los apartados de alineación sectorial del Plan Institucional al enlace de la (SPPC) para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartados de alineación sectorial del Plan Institucional revisados por enlace de (SPPC).
11	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la solicitud de información para el apartado estratégico a las áreas correspondientes vía memorándum.	Solicitud de información para el apartado estratégico del Plan Institucional enviada.
12	Áreas del Organismo	Áreas del Organismo	Envía información solicitada.	Información de las áreas recibida.
13	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Analiza y sistematiza la información enviada por las áreas, de acuerdo a los formatos y metodología de la (SPPC).	Apartado estratégico del Plan Institucional elaborado.
14	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa el apartado estratégico del Plan Institucional para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartado estratégico del Plan Institucional revisados por Jefe de Sección.
15	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía el apartado estratégico del Plan Institucional al enlace de la (SPPC) para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartado estratégico del Plan Institucional revisado por enlace de (SPPC).
16	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora los apartados finales del Plan Institucional (alineación de objetivos a programas presupuestales, bibliografía y directorio).	Apartados finales del Plan Institucional elaborados.
17	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los apartados finales del Plan Institucional para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartados finales del Plan Institucional revisados por Jefe de Sección.
18	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía los apartados finales del Plan Institucional al enlace de la (SPPC) para observaciones y ajustes en caso necesario.	Apartados finales del Plan Institucional revisado y visto bueno

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				del documento completo por enlace de (SPPC).
19	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía el Plan Institucional a los titulares de las áreas el staff de Dirección General y a los titulares de las Direcciones de área para su revisión y visto bueno, así como para observaciones y ajustes en caso necesario.	Plan Institucional enviado a revisión y visto bueno.
20	Titulares de Direcciones de área y de staff de Dirección General	Direcciones de área y staff de Dirección General	Firma de visto bueno cada página del Plan Institucional.	Plan Institucional con Vo. Bo. De los titulares de áreas staff y Direcciones de área.
21	Director General	Dirección General	Envía para aprobación, vía oficio, el Plan Institucional a la Coordinación Estratégica correspondiente, así como para observaciones y ajustes en caso necesario.	Plan Institucional aprobado por la Coordinación Estratégica correspondiente.
22	Director General	Dirección General	Una vez aprobado el Plan Institucional por la Coordinación Estratégica correspondiente, presenta el documento ante la Junta de Gobierno para su autorización.	Plan Institucional autorizado por la Junta de Gobierno.
23	Director General	Dirección General	Envía el Plan Institucional a la (SPPC) para que a su vez ésta gestione su publicación en el Periódico Oficial “El estado de Jalisco”.	Plan Institucional publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco”.
24	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la publicación del Plan Institucional en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.	Plan Institucional publicado en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.
25	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la solicitud vía memorándum y correo electrónico institucional a los titulares de las Direcciones de área y staff de Dirección General de la difusión del Plan Institucional con el personal de los distintos niveles de las áreas a su cargo, para encausar la realización de sus actividades hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como de la misión y visión del Organismo.	Difusión del Plan Institucional a todo el personal.

Procedimiento de Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados

Ficha del procedimiento	
Nombre	Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados
Descripción	Integración de la matriz de indicadores para resultados que permite visualizar el programa presupuestal del Organismo, así como los fines, propósitos, componentes, actividades e indicadores que alinean al mismo con el Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza y que permiten una evaluación de resultados al final del ejercicio anual.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	La Matriz de Indicadores para Resultados se alineará a los objetivos sectoriales correspondientes del Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza. La Matriz de Indicadores para Resultados se publicará en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza vigente. Información de la Dirección de Finanzas del presupuesto aprobado y el ejercido. La información de las áreas correspondientes para el cálculo de los resultados de los indicadores.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Matriz de Indicadores para Resultados
Indicador	Matriz de Indicadores para Resultados elaborada/evaluada

Modelado del Procedimiento de Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados



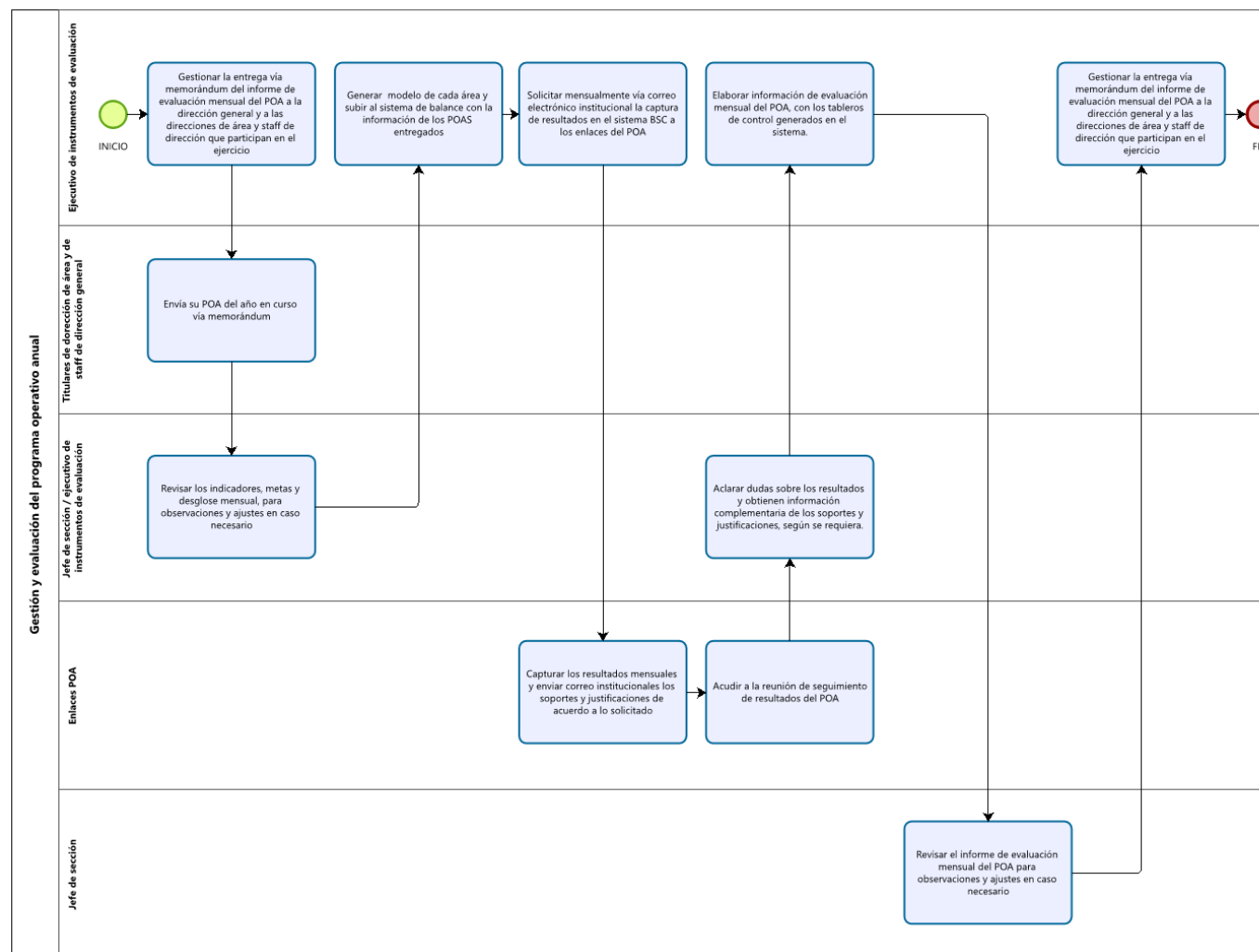
Narrativa del Procedimiento de Gestión de la Matriz de Indicadores para Resultados

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Define los fines, propósitos, componentes y actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de acuerdo a la misión y visión del Organismo, así como a los objetivos institucionales y a los sectoriales del Plan Estatal de Desarrollo y Gobernanza.	Fines, propósitos, componentes y actividades definidas.
2	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Define indicadores para cada uno de los elementos del punto anterior, con su respectiva fórmula, fuente de información, frecuencia de medición, meta, medios de verificación y supuestos.	Indicadores definidos y estructurados.
3	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Integra en la MIR el nombre del programa presupuestario del Organismo y el presupuesto aprobado para el ejercicio anual en curso.	MIR del ejercicio anual elaborada.
4	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa la MIR para observaciones y ajustes en caso necesario.	MIR revisada.
5	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la publicación de la MIR en el apartado correspondiente de la página web de transparencia del Organismo.	MIR publicada en la página web de transparencia del Organismo.
6	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Integra en la MIR los resultados de los indicadores, el último presupuesto aprobado (en caso de modificaciones) y el presupuesto ejercido, una vez realizado el cierre anual financiero y de resultados operativos del Organismo	MIR evaluada.
7	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los resultados de la MIR para observaciones y ajustes en caso necesario.	Resultados de la MIR revisados.
8	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la publicación de la MIR evaluada en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.	MIR publicada en la página web del Organismo.

Procedimiento de Gestión y Evaluación del Programa Operativo Anual

Ficha del procedimiento	
Nombre	Gestión y evaluación del Programa Operativo Anual
Descripción	Integración y evaluación de resultados del Programa Operativo Anual del Organismo, con los indicadores, metas anuales y mensuales de las Direcciones de área y staff de Dirección General, que corresponden a sus procesos principales, cuya operación contribuye al cumplimiento de la misión del Organismo.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XV-XVI-XIX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las Direcciones de área y las áreas del staff de la Dirección General que serán consideradas para la integración y seguimiento del Programa Operativo Anual, son aquellas que por su naturaleza puedan programar, medir y presentar resultados sobre las actividades que desempeñan y cuyos procesos contribuyen de manera directa al cumplimiento de la misión del Organismo. Los indicadores y metas serán definidos por cada área, considerando estándares de calidad en el servicio y el cumplimiento de la misión y visión del Organismo; el personal de la Sección de Instrumentos de Evaluación fungirá como facilitador en dicho proceso.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Programación operativa de las Direcciones de área y del staff de la Dirección General. Resultados operativos de las Direcciones de área y del staff de la Dirección General.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Programa Operativo Anual del Organismo. Informes de evaluación de resultados del Programa Operativo Anual.
Indicador	Programa Operativo Anual integrado. Informes de evaluación de resultados del Programa Operativo Anual.

Modelado del Procedimiento de Gestión y Evaluación del Programa Operativo Anual



Narrativa del Procedimiento de Gestión y Evaluación del Programa Operativo Anual

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la solicitud vía memorándum del programa operativo anual (POA) a las Direcciones de área y de las áreas del staff de Dirección correspondientes, integrado por los indicadores de desempeño con su respectiva meta anual y desglose mensual de ésta.	POA de las distintas áreas solicitado.
2	Titulares de Direcciones de área y de staff de Dirección General	Direcciones de área y staff de Dirección General	Envía su POA del año en curso vía memorándum.	POA de las distintas áreas entregado.
3	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación / Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los indicadores, metas y desglose mensual, para observaciones y ajustes en caso necesario.	POA del Organismo revisado.
4	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Genera el modelo de cada área y lo sube al sistema de balance score card (BSC, tablero de control) con la información de los POAs entregados.	POA del Organismo integrado en el sistema de BSC
5	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Solicita mensualmente vía correo electrónico institucional la captura de resultados en el sistema de BSC a los Enlaces del POA de cada área, así como el envío de soportes de los mismos y justificaciones de las desviaciones respecto a las metas y convoca a reunión para la revisión de dicha información.	Resultados mensuales del POA solicitados.

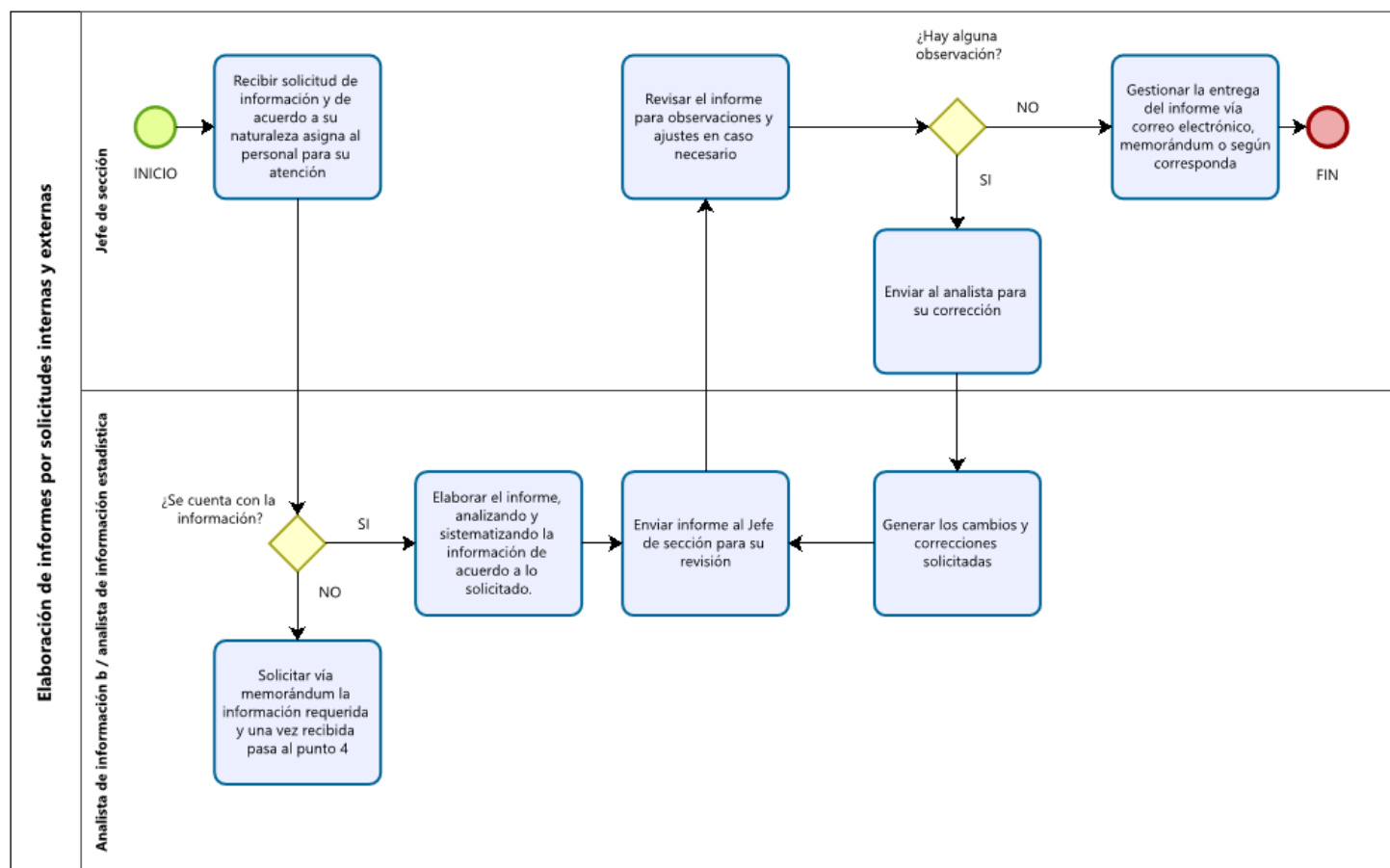
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
6	Enlaces del POA	Direcciones de área y staff de Dirección General	Captura resultados mensuales y envían vía correo electrónico institucional los soportes y justificaciones de acuerdo a lo solicitado.	Resultados mensuales del POA capturados.
7	Enlaces del POA	Direcciones de área y staff de Dirección General	Acude a la reunión de seguimiento de resultados del POA, exponen éstos y los motivos y acciones correctivas de las desviaciones de más del 10% de los resultados respecto a las metas.	Resultados mensuales del POA expuestos.
8	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación / Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Aclara dudas sobre los resultados y obtienen información complementaria de los soportes y justificaciones, según se requiera.	Información complementaria de los resultados del POA obtenidos.
9	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora informe de evaluación mensual del POA, con los tableros de control generados en el sistema y la información proporcionada por los Enlaces de los indicadores con un desfase de más del 10% respecto a la meta.	Informe de evaluación mensual del POA elaborado.
10	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa el informe de evaluación mensual del POA para observaciones y ajustes en caso necesario.	Informe de evaluación mensual del POA revisado.
11	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la entrega vía memorándum del informe de evaluación mensual del POA a la Dirección General y a las Direcciones de área y staff de Dirección que participan en el ejercicio.	Informe de evaluación mensual del POA entregado a la Dirección General y áreas correspondientes.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	349 de 482

Procedimiento de Elaboración de Informes por Solicitudes Internas y Externas

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de informes por solicitudes internas y externas
Descripción	Elaboración de informes a solicitud de áreas internas del Organismo o de instancias externas (como INEGI, CONAGUA, o cualquier ente externo que requiera información del Organismo).
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XVII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	La solicitud será atendida únicamente si se presenta por escrito, en caso de instancias externas por medio de oficio o de solicitud de transparencia, en caso de áreas internas, por medio de memorándum o correo institucional. La solicitud deberá corresponder a información general del desempeño del Organismo, así como a indicadores de gestión, que competan a la Sección de Instrumentos de Evaluación.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información de las áreas del Organismo correspondiente a lo solicitado. Banco de información estadística, operativa y financiera.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informe con los datos solicitados.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de información atendidas.

Modelado del Procedimiento de Elaboración de Informes por Solicitudes Internas y Externas



Narrativa del procedimiento de Elaboración de Informes por Solicitudes internas y externas

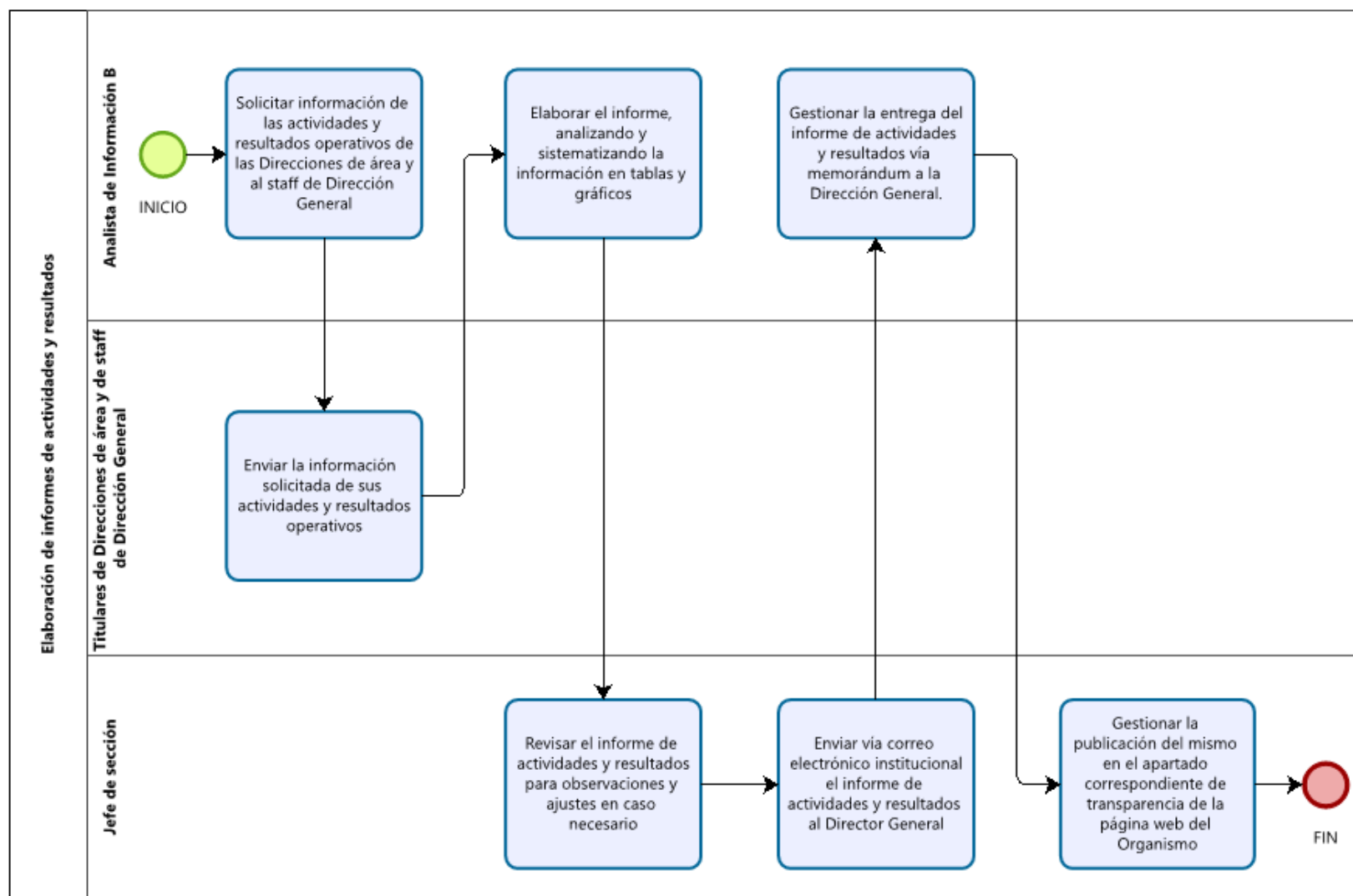
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Recibe solicitud de información y de acuerdo a su naturaleza, asigna al personal de la Sección para su atención.	Solicitud de información recibida.
2	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	¿Se cuenta con la información en el área? No, pasa al punto 3 Si, pasa al punto 4	Solicitud de información analizada.
3	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la solicitud vía memorándum de la información requerida a las áreas correspondientes del Organismo.	Información solicitada a las áreas correspondientes.
4	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora el informe, analizando y sistematizando la información de acuerdo a lo solicitado.	Informe elaborado.
5	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía el informe al jefe de Sección para su revisión	Informe enviado
6	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	¿Hay alguna observación o corrección? Si, pasa al punto 7 No, pasa al punto 9	Informe revisado.
7	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía el informe al analista para que genere las correcciones	Solicitud de corrección
8	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Genera los cambios y correcciones solicitadas y regresa al punto 5	Cambios y correcciones generados

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Analista de Información B / Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la entrega del informe vía correo institucional, memorándum u oficio según corresponda.	Solicitud de información atendida.

Procedimiento de Elaboración de Informes de Actividades y Resultados

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de informes de actividades y resultados
Descripción	Elaboración de informes para la Dirección General que permita mostrar las actividades y resultados del Organismo en sus distintas áreas, para la toma oportuna de decisiones.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIX
Macro-proceso rector	Planeación y evaluación
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	<p>El informe de actividades y resultados será elaborado y entregado a la Dirección General en el mes inmediato posterior al ejercicio mensual reportado.</p> <p>Se generarán informes trimestrales en el mes inmediato posterior al trimestre correspondiente y un informe anual que concentre los resultados de los 4 trimestres, los cuales serán publicados en apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.</p> <p>La información se solicita a las Direcciones de área y al staff de la Dirección General al inicio del año vía memorándum y en los ejercicios mensuales vía correo institucional.</p>
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información de las áreas correspondiente a sus actividades y resultados operativos que den cuenta del desempeño del Organismo.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informes de actividades y resultados.
Indicador	<p>Informes de actividades y resultados entregados.</p> <p>Informes de actividades y resultados publicados.</p>

Modelado del procedimiento de Elaboración de Informes de Actividades y Resultados



Narrativa del procedimiento de Elaboración de Informes de Actividades y Resultados

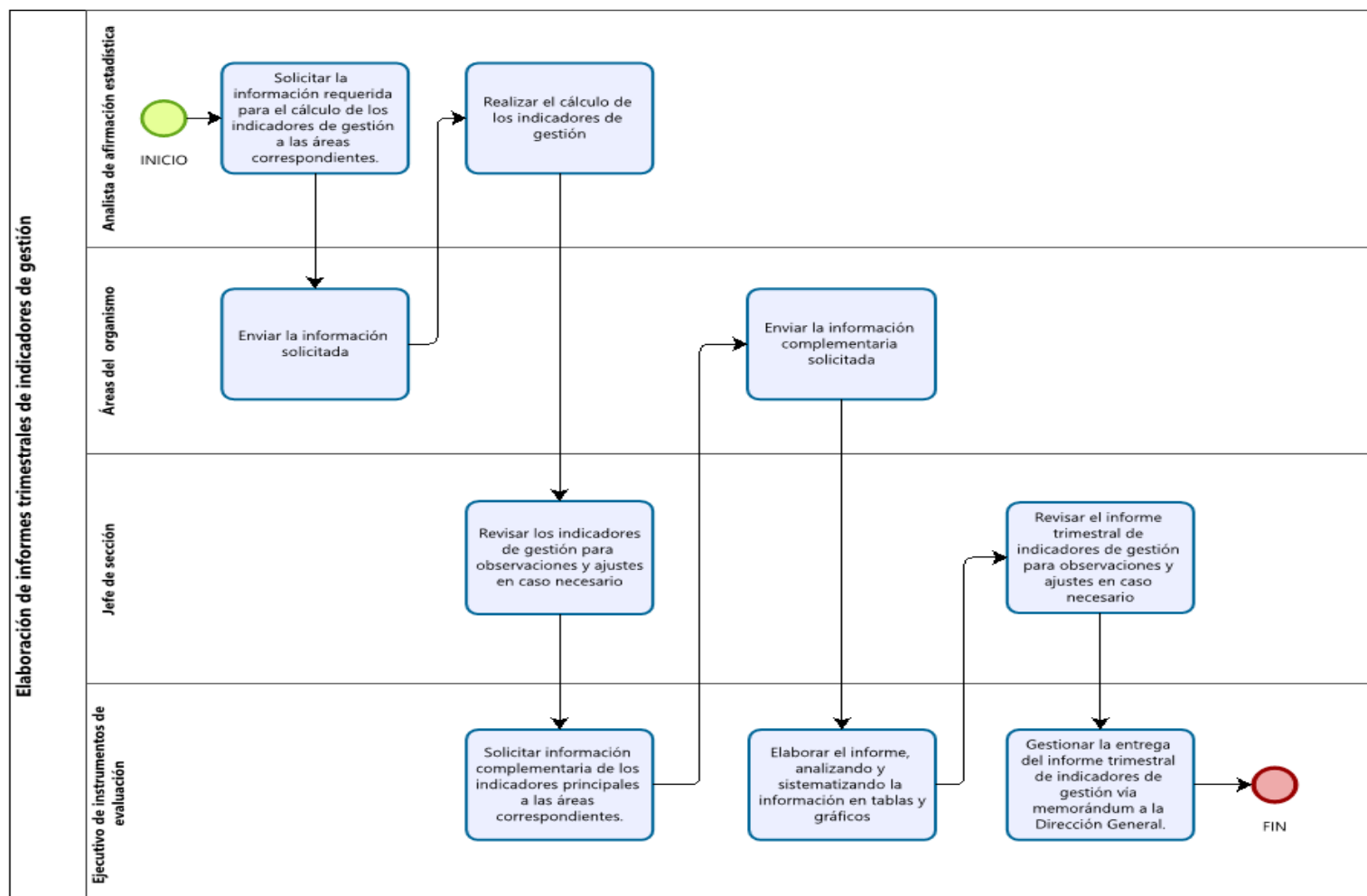
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Información B	Sección de Instrumentos de Evaluación	Solicita vía memorándum o por correo electrónico institucional, según sea el caso, la información de las actividades y resultados operativos de las Direcciones de área y al staff de Dirección General	Solicitud de información enviada.
2	Titulares de Direcciones de área y de staff de Dirección General	Direcciones de área y staff de Dirección General	Envía la información solicitada de sus actividades y resultados operativos.	Información de actividades y resultados operativos enviada por las áreas.
3	Analista de Información B	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora el informe, analizando y sistematizando la información en tablas y gráficos.	Informe de actividades y resultados elaborado.
4	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa el informe de actividades y resultados para observaciones y ajustes en caso necesario.	Informe de actividades y resultados revisado.
5	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Envía vía correo electrónico institucional el informe de actividades y resultados al Director General.	Informe de actividades y resultados enviado por correo electrónico institucional a la Dirección General.
6	Analista de Información B	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la entrega del informe de actividades y resultados vía memorándum a la Dirección General.	Informe de actividades y resultados entregado a la Dirección General.
7	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Si el informe es trimestral o anual, gestiona la publicación del mismo en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.	Informe de actividades y resultados publicado en el apartado correspondiente de transparencia de la página web del Organismo.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	356 de 482

Procedimiento de Elaboración de Informes Trimestrales de Indicadores de Gestión

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración de informes trimestrales de indicadores de gestión
Descripción	Elaboración de informes de indicadores de gestión obtenidos con metodología CONAGUA, que incluye además algunos indicadores principales de las distintas áreas.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Los indicadores de gestión que integrarán el informe trimestral y la metodología para su cálculo, corresponderán a los indicadores determinados por CONAGUA para el seguimiento y comparativas de los distintos organismos operadores del país. En el informe del segundo y cuarto trimestre se señalarán los indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Institucional de la administración en curso.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información requerida de las distintas áreas del Organismo para el cálculo de los indicadores de gestión.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Informes trimestrales de indicadores de gestión.
Indicador	Informes trimestrales de indicadores de gestión entregados a la Dirección General

Modelado del procedimiento de Elaboración de Informes Trimestrales de Indicadores de Gestión



Narrativa del procedimiento de Elaboración de Informes Trimestrales de Indicadores de Gestión

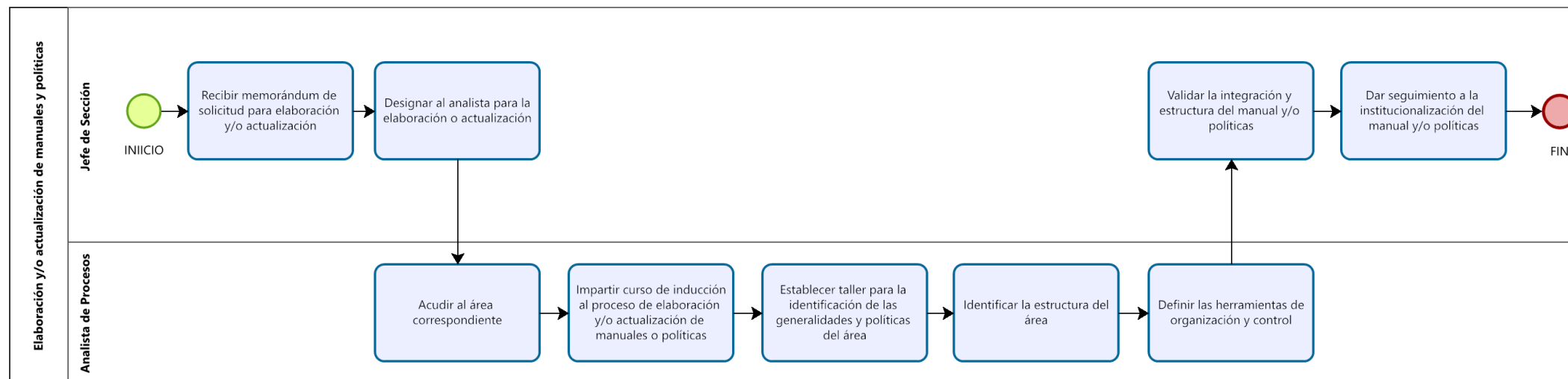
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Solicita vía correo electrónico institucional la información requerida para el cálculo de los indicadores de gestión a las áreas correspondientes.	Solicitud de información enviada.
2	Áreas del Organismo	Áreas del Organismo	Envía la información solicitada.	Información para los indicadores de gestión enviada por las áreas.
3	Analista de Información Estadística	Sección de Instrumentos de Evaluación	Realiza el cálculo de los indicadores de gestión	Indicadores de gestión calculados.
4	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa los indicadores de gestión para observaciones y ajustes en caso necesario.	Indicadores de gestión revisados.
5	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Solicita información complementaria de los indicadores principales a las áreas correspondientes.	Solicitud de información enviada.
6	Áreas del Organismo	Áreas del Organismo	Envía la información complementaria solicitada.	Información complementaria para los indicadores principales enviada por las áreas.
7	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Elabora el informe, analizando y sistematizando la información en tablas y gráficos.	Informe trimestral de indicadores de gestión elaborado.
8	Jefe de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Revisa el informe trimestral de indicadores de gestión para observaciones y ajustes en caso necesario.	Informe trimestral de indicadores de gestión revisado.
9	Ejecutivo de Instrumentos de Evaluación	Sección de Instrumentos de Evaluación	Gestiona la entrega del informe trimestral de indicadores de gestión vía memorándum a la Dirección General.	Informe trimestral de indicadores de gestión entregado a la Dirección General.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	359 de 482

Ficha del Procedimiento de Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Elaboración y/o actualización de manual de procedimientos y políticas.
Descripción	Elaborar revisar y actualizar en coordinación con las unidades Administrativa del organismo, los reglamentos, manuales de procedimientos, políticas de operación e instrumentos jurídicos y administrativos que estandaricen las funciones y atribuciones de las unidades administrativas.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-VIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud vía memorándum a la dirección de la Dirección de Innovación y Tecnología
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de la Dirección de Innovación y Tecnología, personal del área que hace la solicitud, información del manual que se actualizara o elaborara.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas.
Indicador	Actualizar y/o generar la normatividad del Organismo

Modelado del Procedimiento Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas.



Narrativa del Procedimiento Elaboración y/o Actualización de Manual de Procedimientos y Políticas.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Recibe memorándum de solicitud para elaborar y/o actualizar el manual de procedimientos y/o políticas	Memorándum Invitación
2	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Designa al personal para la elaboración y/o actualización del manual de procedimientos y/o políticas	Personal Asignado
3	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Acude al área donde se hará la elaboración y/o actualización del manual de procedimientos y/o políticas	Área Sensibilizada
4	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Imparte curso de inducción al proceso de elaboración y/o actualización de manuales o políticas	Minuta / Curso impartido / Acuerdos establecidos
5	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Establece taller para la identificación de las generalidades y políticas del área	Filosofía del Área o la Gerencia
6	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Identifica la estructura del área de acuerdo al organigrama correspondiente	Organigrama Estructural/ Organigrama Presupuestal / Organigrama Funcional/

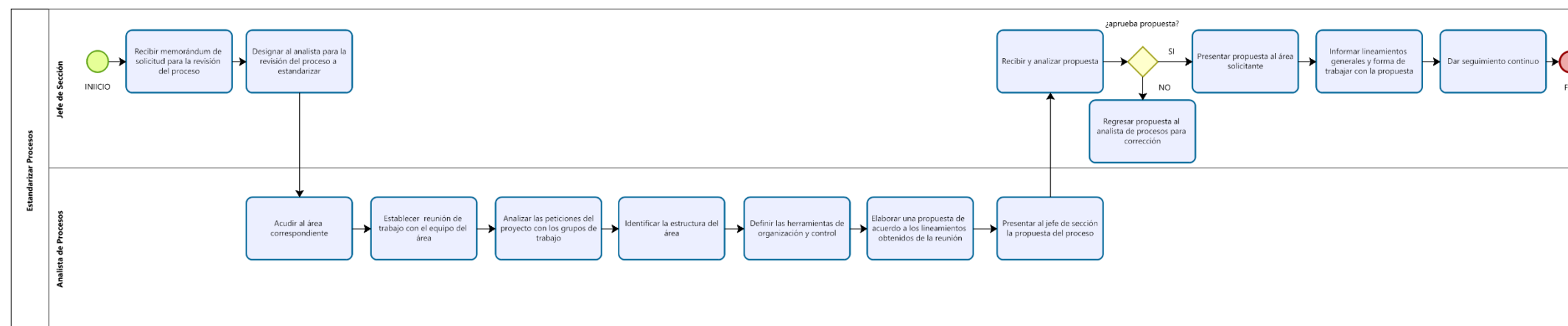
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				Organigrama Operativo / Plantilla de Personal
7	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Define las Herramientas de Organización y Control	Catálogo de Puestos/ Descripción y Análisis de Puestos
8	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Valida la integración y estructura del manual y/o políticas	Manual integrado y/o actualizado
9	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Da un seguimiento a la institucionalización del manual	Manual de Organización aprobado y distribuido

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	363 de 482

Procedimiento de Estandarizar Procesos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Estandarizar procesos
Descripción	Establecer y unificar metodología para crear un modelo de trabajo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-VIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud vía memorándum dirigido a la Dirección de Innovación y Tecnología donde solicita el procedimiento a revisar
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de la Dirección de Innovación y Tecnología, personal del área que hace la solicitud, información del procedimiento
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Narrativa y diagrama del procedimiento estandarizado
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Estandarizar Procesos



Narrativa del Procedimiento de Estandarizar Procesos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Recibe la memorándum de solicitud para la revisión del proceso	Recepción de solicitud
2	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Designa al personal para la revisión del proceso a estandarizar	Designa personal
3	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Acude al área correspondiente	Acude al área
4	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Establece reunión de trabajo con el equipo del área	Reunión de trabajo
5	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Analiza las peticiones del proyecto con los grupos de trabajo	Analizar peticiones
6	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Identifica la estructura del área de acuerdo al organigrama vigente	Identifica estructura

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Define las herramientas de organización y control	Define herramientas
8	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Elabora una propuesta de acuerdo a los lineamientos obtenidos de la reunión	Elabora de propuesta
9	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Presenta al jefe de sección la propuesta del proceso	Presenta propuesta
10	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Recibir y analizar propuesta	Revive y analiza
11	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	¿Se aprueba propuesta? No, pasa al punto 12 Si, pasa al punto 13	Corrige propuesta
12	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Regresa propuesta al analista de procesos para la corrección	Corrige propuesta
13	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Presenta propuesta al área solicitante	Presenta al área

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	367 de 482

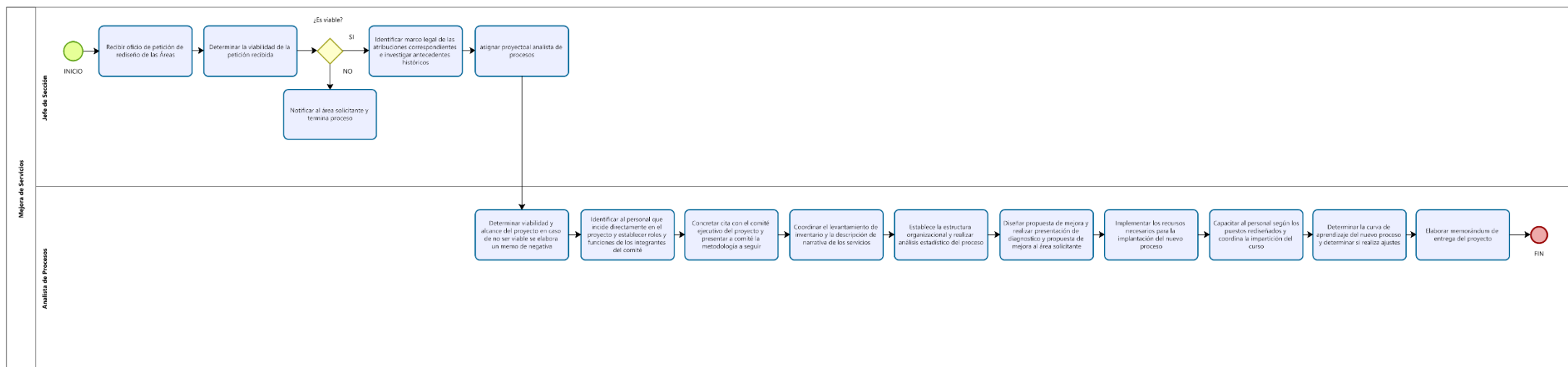
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
14	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Informa lineamientos generales y forma de trabajar con la propuesta	Implementación de propuesta
15	Jefe de Sección	Sección de Ingeniería de Procesos	Da seguimiento continuo a la implementación	Propuesta implementada

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	368 de 482

Procedimiento de Mejora de Servicios

Ficha del procedimiento	
Nombre	Mejora de Servicios
Descripción	Se hace una revisión para identificar si hay oportunidades para una mejora
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-VIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Solicitud vía memorándum a la Dirección de Innovación y Tecnología
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de la Dirección de Innovación y Tecnología, personal del área que hace la solicitud
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Mejora de Servicios



Narrativa del Procedimiento de Mejora de Servicios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	Recibe oficio de petición de rediseño de las direcciones y entrega memorándum a dirección general.	Solicitud recibida
2	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	Determina la viabilidad de la petición recibida	Viabilidad recibida
3	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	¿Es viable? No, pasa al punto 3. Sí, pasa al punto 4.	Análisis realizado
4	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	Notifica al área solicitante y termina proceso	Notificación realizada
5	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	Identifica marco legal de las atribuciones correspondientes e investigar antecedentes históricos	Identificación e investigación
6	Jefe de Sección	Sección de Ingenierías de Procesos	asigna proyecto al analista de procesos	Personal asignado
7	Analista de Procesos	Sección de Ingenierías de Procesos	Determina viabilidad y alcance del proyecto en caso de no ser viable se elabora un memo de negativa	Alcance determinado
8	Analista de Procesos	Sección de Ingenierías de Procesos	Identifica al personal que incide directamente en el proyecto y establecer roles y funciones de los integrantes del comité	Establece funciones
9	Analista de Procesos	Sección de Ingenierías de Procesos	Concreta cita con el comité ejecutivo del proyecto y presentar a comité la metodología a seguir	Presenta metodología
10	Analista de Procesos	Sección de Ingenierías de Procesos	Coordina el levantamiento de inventario y la descripción de narrativa de los servicios	Levanta inventario

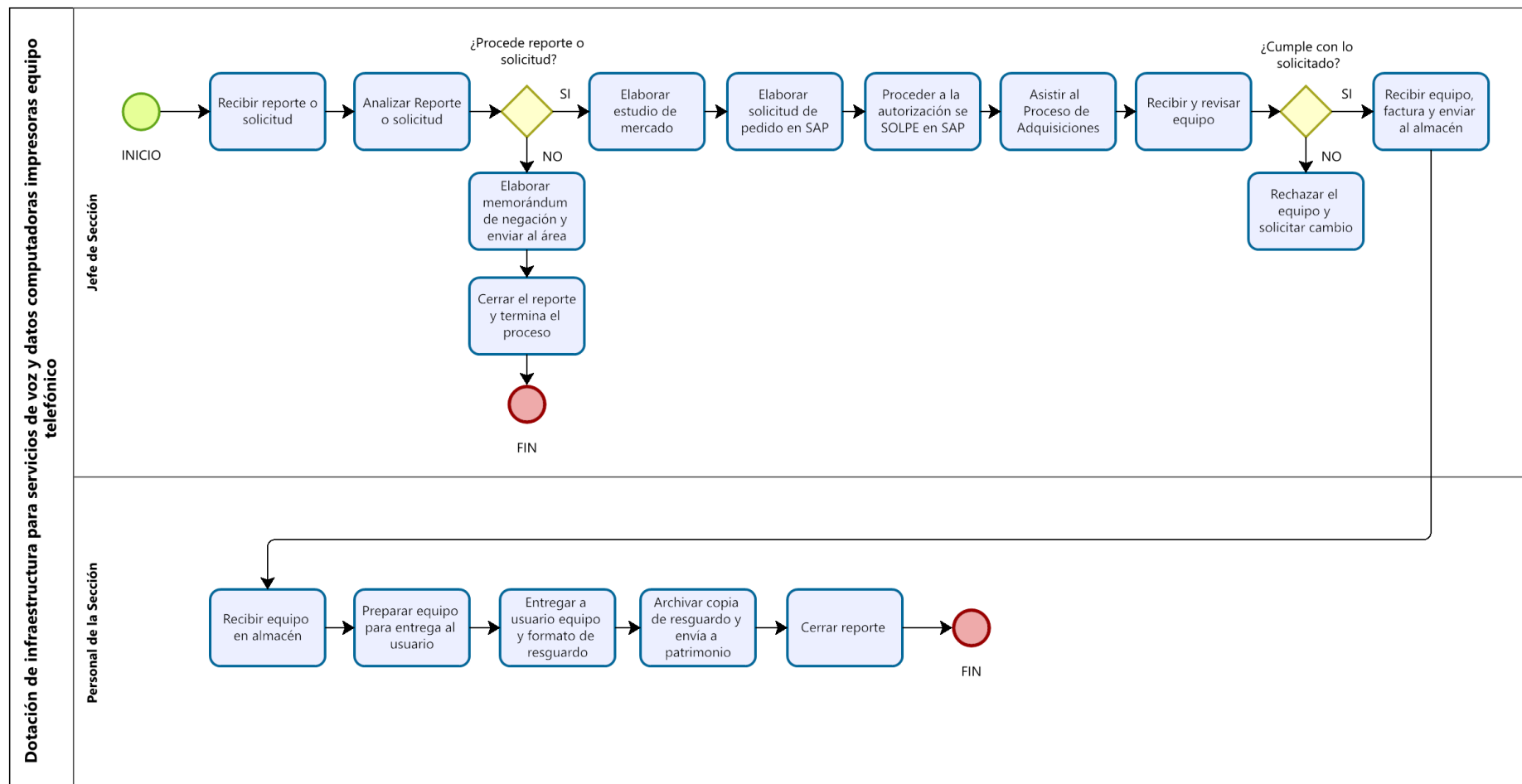
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Establece la estructura organizacional y realizar análisis estadístico del proceso	Propuesta Diseñada/ Propuesta de mejora presentada
12	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Diseña propuesta de mejora y realizar presentación de diagnóstico y propuesta de mejora al área solicitante	Implantar propuesta de mejora
13	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Implementa los recursos necesarios para la implantación del nuevo proceso	Propuesta implementada
14	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Capacita al personal según los puestos rediseñados y coordina la impartición del curso	Manual de procesos y organización actualizados
15	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Determina la curva de aprendizaje del nuevo proceso y determinar si realiza ajustes	Memorándum notificado y archivado
16	Analista de Procesos	Sección de Ingeniería de Procesos	Elabora memorándum de entrega del proyecto	Proyecto entregado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	372 de 482

Procedimiento de Dotación de Infraestructura Para Servicios de Voz y Datos, Computadoras, Impresoras, Equipo Telefónico

Ficha del procedimiento	
Nombre	Dotación de infraestructura para servicios de voz y datos, computadoras, impresoras, equipo telefónico
Descripción	Analizar solicitudes y dotar de infraestructura para servicios de voz y datos a las dependencias
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	- Se recibirán las solicitudes vía memorándum, correo electrónico o teléfono con la información necesaria para determinar la viabilidad de la dotación de infraestructura requerida por las dependencias
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recibir reporte con la descripción e información requerida por las áreas de los servicios que solicitan
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Dotación de infraestructura solicitada
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Dotación de Infraestructura Para Servicios de Voz y Datos, Computadoras, Impresoras, Equipo Telefónico



Narrativa del Procedimiento de Dotación de Infraestructura Para Servicios de Voz y Datos, Computadoras, Impresoras, Equipo Telefónico y Accesorios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Recibe reporte o solicitud	Solicitud recibida
2	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Analiza Reporte o solicitud	Solicitud analizada
3	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	¿Procede reporte o solicitud? No, pasa al punto 4 Si, pasa al punto 6	Reporte analizado
4	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Elabora memorándum de negación y enviar al área	Negativa al área
5	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Cierra el reporte y termina el proceso	Reporte cerrado
6	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Elabora estudio de mercado	Estudio elaborado
7	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Elabora solicitud de pedido en SAP	Pedido solicitado
8	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Procede a la autorización se SOLPE en SAP	Autorización autorizada
9	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Asiste al Proceso de Adquisiciones	Compra realizada
10	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Recibe y revisar equipo	Equipo recibido

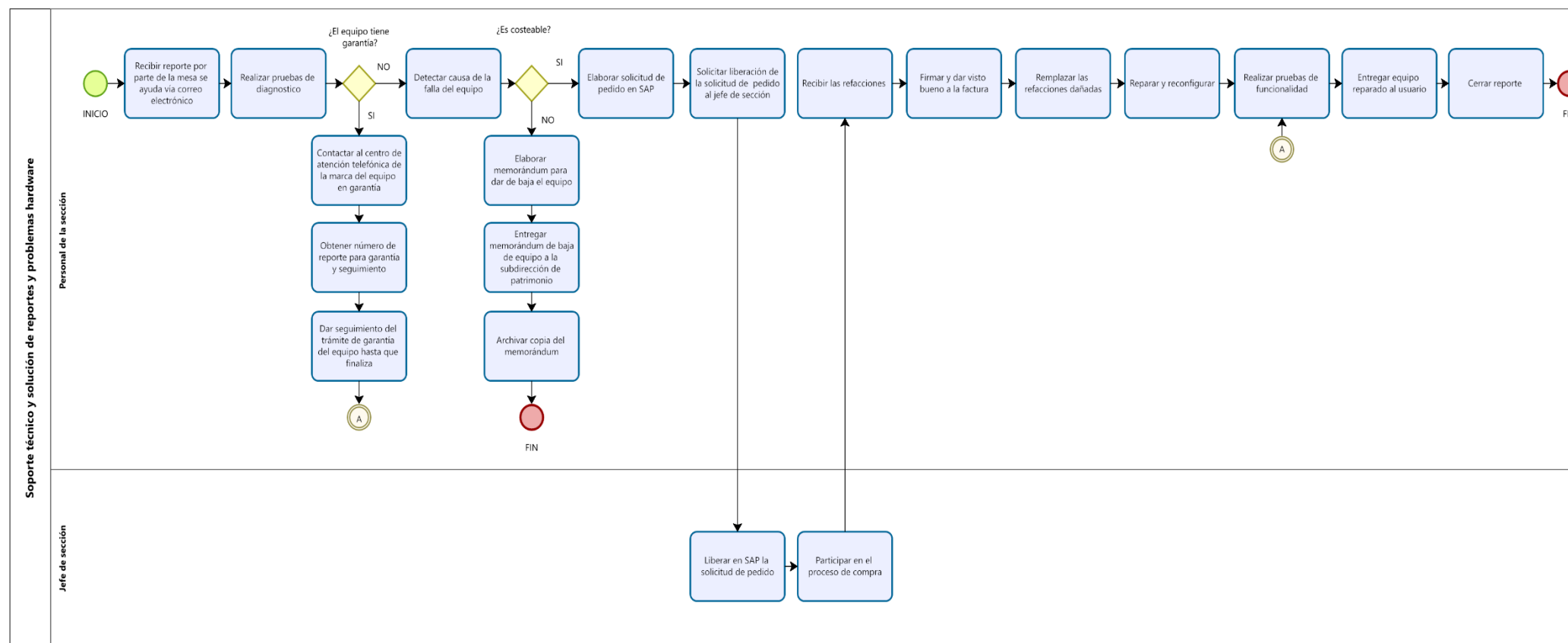
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y ¿Cumple con lo solicitado? No, pasa al punto 12 Si, pasa al punto 13	Equipo analizado
12	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Rechaza el equipo y solicitar cambio	Equipo rechazado
13	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe equipo, factura y envía al almacén	Equipo enviado al almacén
14	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe equipo en almacén	Equipo recibido
15	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Prepara equipo para entrega al usuario	Equipo configurado
16	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Entrega a usuario equipo y formato de resguardo	Equipo entregado
17	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Archiva copia de resguardo y envía a patrimonio	Patrimonio notificado
18	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Cierra reporte	Fin del procedimiento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	376 de 482

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas de Hardware

Ficha del procedimiento	
Nombre	Soporte técnico y solución de reportes de problemas de hardware
Descripción	Dar soporte técnico y solucionar los problemas que presente el hardware que lo requiere
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir las solicitudes en la mesa de ayuda con la descripción del problema, realizar pruebas de diagnóstico y dar solución al problema reportado
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Descripción del problema hardware a diagnosticar
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Hardware reparado o solución del problema reportado
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas de Hardware



*Narrativa
del*

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas de Hardware

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe reporte por parte de la mesa se ayuda vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Realiza pruebas de diagnostico	Diagnostico obtenido
3	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y ¿El equipo tiene garantía? Si, pasa al punto 4 No, pasa al punto 7	Garantía revisada
4	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Contacta al centro de atención telefónica de la marca del equipo en garantía	Atención telefónica recibida
5	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Obtiene número de reporte para garantía y seguimiento	Reporte de seguimiento
6	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Da seguimiento del trámite de garantía del equipo hasta que finaliza y pasa al punto 20	Garantía otorgada
7	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Detecta causa de la falla del equipo	Falla detectada
8	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y ¿Es costeable? No, pasa al punto 9 Si, pasa al punto 12	Análisis realizado

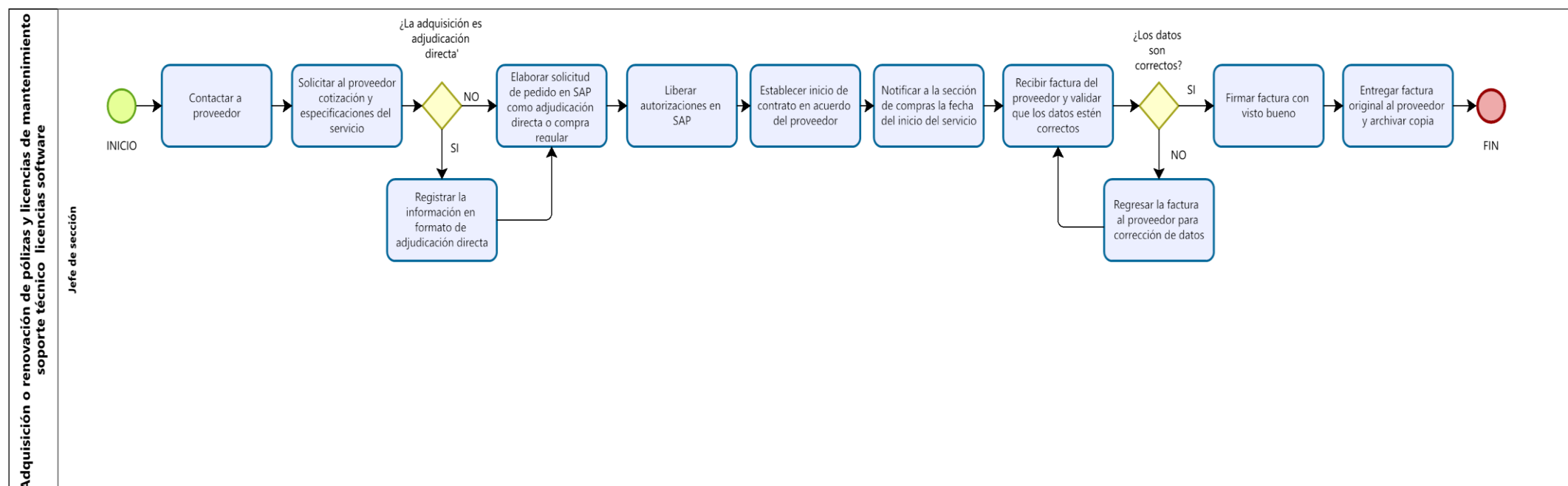
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Elabora memorándum para dar de baja el equipo	Solicitud de baja
10	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Entrega memorándum de baja de equipo a la subdirección de patrimonio	Notifica a patrimonio
11	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Archiva copia del memorándum	Copia archivada
12	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Elabora solicitud de pedido en SAP	Solicitud elaborada
13	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Solicita liberación de la solicitud de pedido al jefe de sección	Solicitud elaborada
14	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Libera en SAP la solicitud de pedido	Pedido librado
15	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Participa en el proceso de compra	Compra realizada
16	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe las refacciones	Refacciones recibidas
17	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Firma y da visto bueno a la factura	Factura autorizada
18	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Remplaza las refacciones dañadas	Equipo reparado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
19	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Repara y reconfigura	Equipo configurado
20	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Realiza pruebas de funcionalidad	Pruebas realizadas
21	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Entrega equipo reparado al usuario	Equipo entregado
22	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad y	Cierra reporte	Proceso terminado

Procedimiento de Adquisición o Renovación de Pólizas y Licencias, Pólizas de Mantenimiento, Soporte Técnico y Licencias de Software

Ficha del procedimiento	
Nombre	Adquisición o renovación de pólizas y licencias, pólizas de mantenimiento, soporte técnico y licencias de software
Descripción	Recibir la solicitud de renovación o compra de licencias, pólizas de mantenimiento y soporte
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-VI
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir las solicitudes en la mesa de ayuda con la información del requerimiento y dar trámite a la compra o renovación de licencias y pólizas de mantenimiento
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de compra o renovación
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Se entrega licencia o póliza activa
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Adquisición o Renovación de Pólizas y Licencias, Pólizas de Mantenimiento, Soporte Técnico y Licencias de Software



Narrativa del Procedimiento de Adquisición o Renovación de Pólizas y Licencias, Pólizas de Mantenimiento, Soporte Técnico y Licencias de Software

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Contacta a proveedor	Llamada al proveedor realizada
2	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Solicita al proveedor cotización y especificaciones del servicio	Solicitud realizada
3	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y ¿La adquisición es adjudicación directa? Sí, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Adquisición analizada
4	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Registra la información en formato de adjudicación directa y pasa al punto 5	Formato registrado
5	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Elabora solicitud de pedido en SAP como adjudicación directa o compra regular	Solicitud elaborada
6	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Libera autorizaciones en SAP	Solicitud liberada
7	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Establece inicio de contrato en acuerdo del proveedor	Contrato iniciado
8	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Notifica a la sección de compras la fecha del inicio del servicio	Inicio del servicio
9	Jefe de Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe factura del proveedor y validar que los datos estén correctos	Factura recibida

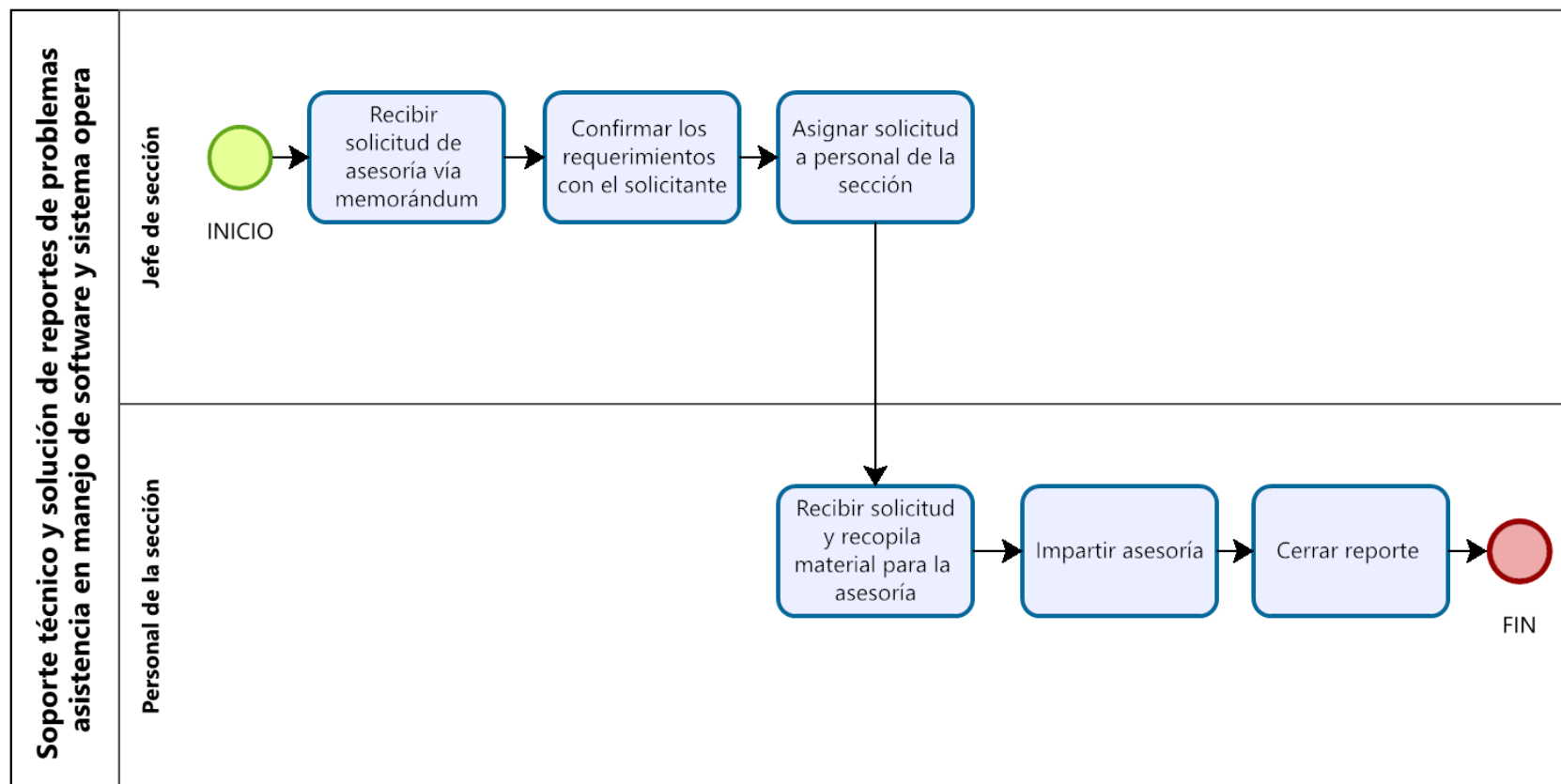
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Jefe de Sección	Sección Infraestructura y Seguridad	¿Los datos son correctos? No, pasa al punto 11 Sí, pasa al punto 12	Valida factura
11	Jefe de Sección	Sección Infraestructura y Seguridad	Regresa la factura al proveedor para corrección de datos y pasa al punto 9	Factura rechazada
12	Jefe de Sección	Sección Infraestructura y Seguridad	Firma factura con visto bueno	Factura validada y firmada
13	Jefe de Sección	Sección Infraestructura y Seguridad	Entrega factura original al proveedor y archivar copia	Factura entregada

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	385 de 482

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Asistencia en Manejo de Software y Sistema Operativo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, asistencia en manejo de software y sistema operativo
Descripción	Dar soporte técnico y solucionar los problemas de software y sistema operativo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir las solicitudes en la mesa de ayuda con la descripción y realizar pruebas de diagnóstico y dar solución al problema reportado
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Descripción del problema
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Atención a la solicitud, solución del problema
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Asistencia en Manejo de Software y Sistema Operativo



Narrativa del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Asistencia en Manejo de Software y Sistema Operativo

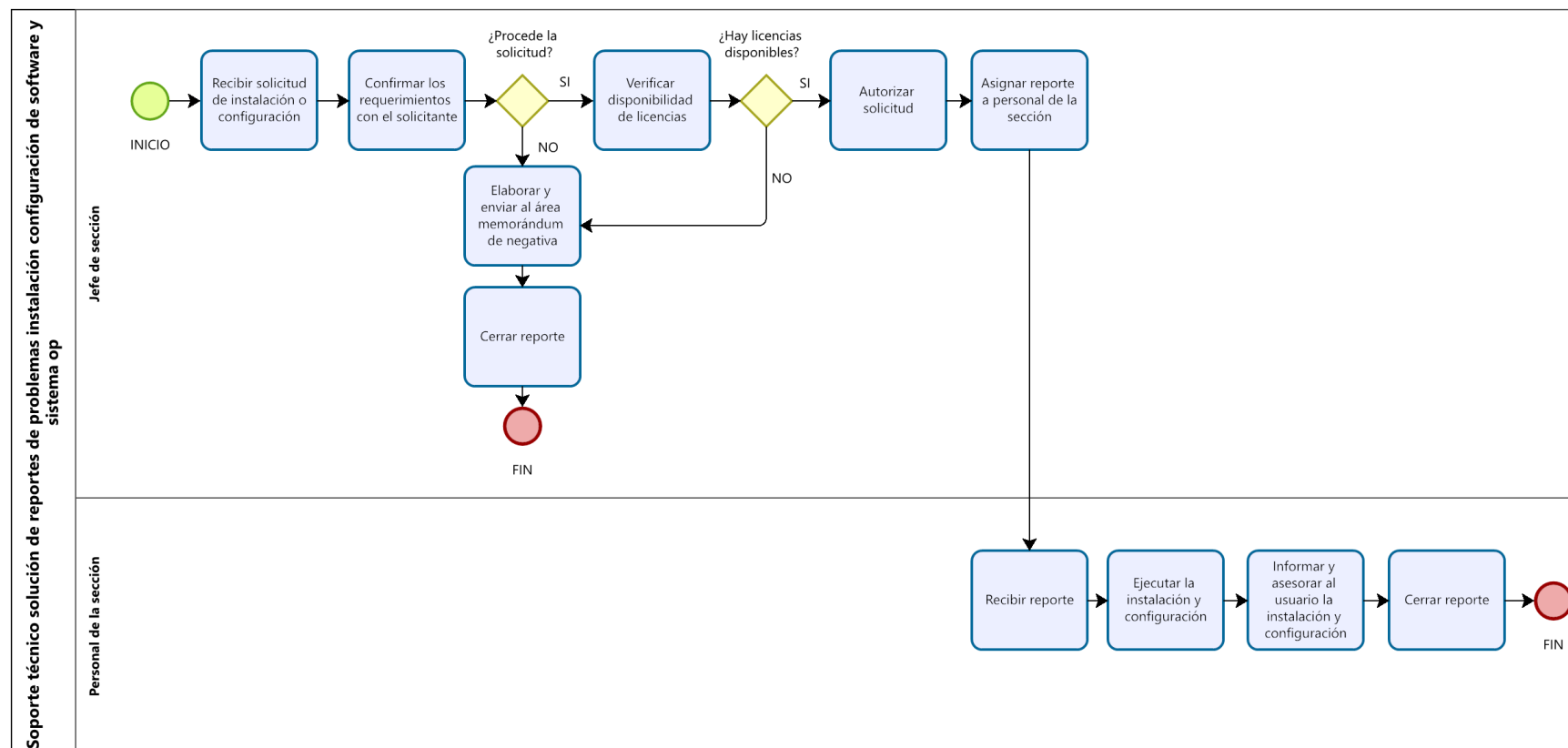
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe solicitud de asesoría vía memorándum	Solicitud recibida
2	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Confirma los requerimientos con el solicitante	Requerimientos confirmados
3	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Asigna solicitud a personal de la sección	Personal asignado
4	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe solicitud y recopila material para la asesoría	Material recabado
5	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Imparte asesoría	Personal capacitado
6	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Cierra reporte	Fin del procedimiento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	388 de 482

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Instalación y Configuración de Software y Sistema Operativo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, instalación y configuración de software y sistema operativo
Descripción	Dar soporte técnico y solucionar reportes de instalación o configuración de software y sistema operativo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir solicitudes en la mesa de ayuda con la descripción del problema y dar solicitud al reporte
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud con la descripción del problema
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Atención a la solicitud, solución del problema
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Instalación y Configuración de Software y Sistema Operativo



Narrativa del procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Instalación y Configuración de Software y Sistema Operativo

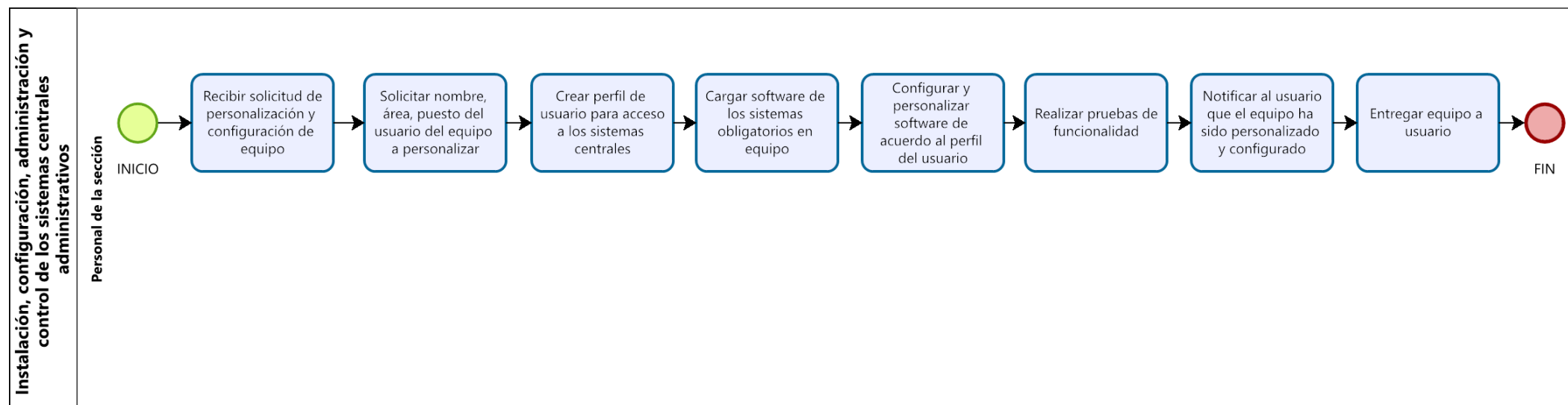
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe solicitud de instalación o configuración	Solicitud recibida
2	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Confirma los requerimientos con el solicitante	Requerimientos confirmados
3	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	¿Procede la solicitud? No, pasa al punto 4 Si, pasa al punto 6	Análisis realizado
4	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Elabora y enviar al área memorándum de negativa	Área notificada
5	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Cierra reporte y termina proceso	Reporte cerrado
6	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Verifica disponibilidad de licencias	Disponibilidad verificada
7	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	¿Hay licencias disponibles? No, pasa al punto 4 Si, pasa al punto 8	Análisis realizado
8	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Autoriza solicitud	Solicitud autorizada

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de sección	Sección infraestructura seguridad y	Asigna reporte a personal de la sección	Personal asignado
10	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe reporte	Reporte recibido
11	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Ejecuta la instalación y configuración	Configuración instalada
12	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Informa y asesora al usuario la instalación y configuración	usuario asesorado
13	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Cierra reporte	Fin del procedimiento

Procedimiento de Instalación, Configuración, Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Instalación, configuración, administración y control de los sistemas centrales administrativos
Descripción	Dar soporte y solución a los reportes de instalación y configuración de sistemas
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir solicitudes en la mesa de ayuda con la información necesaria para la atención del requerimiento
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud con la descripción del problema
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Atención a la solicitud, solución del problema
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Instalación, Configuración, Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos



Narrativa del Procedimiento de Instalación, Configuración, Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos

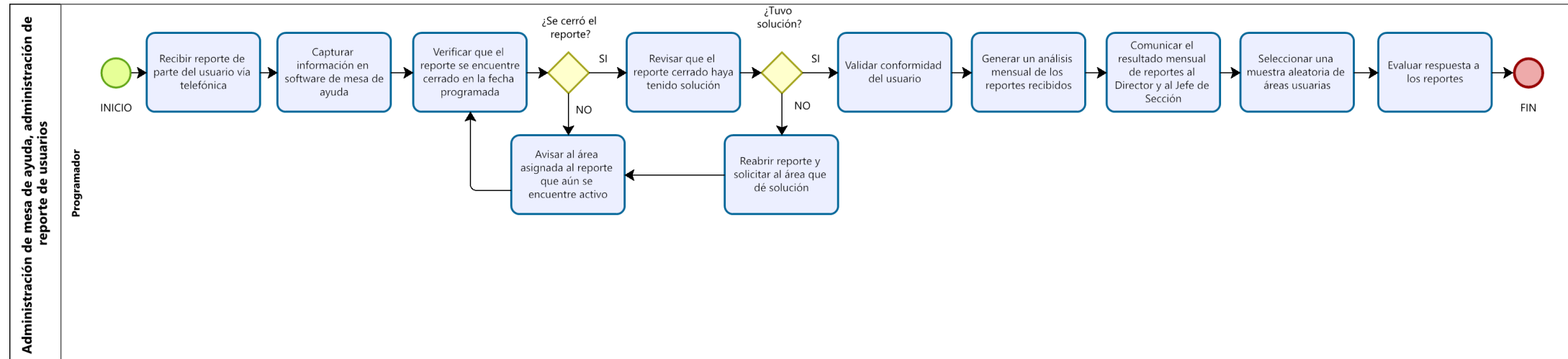
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Recibe solicitud de personalización y configuración de equipo	Solicitud recibida
2	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Solicita nombre, área, puesto del usuario del equipo a personalizar	Información recibida
3	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Crea perfil de usuario para acceso a los sistemas centrales	Perfil creado
4	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Carga software de los sistemas obligatorios en equipo	Software cargado
5	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Configura y personalizar software de acuerdo al perfil del usuario	Equipo configurado
6	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Realiza pruebas de funcionalidad	Equipo funcionando
7	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Notifica al usuario que el equipo ha sido personalizado y configurado	Usuario notificado
8	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Entrega equipo a usuario	Equipo entregado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	395 de 482

Procedimiento de Administración de Mesa de Ayuda, Administración de Reporte de Usuarios

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de mesa de ayuda, administración de reporte de usuarios
Descripción	Gestionar alta de solicitudes y dar seguimiento a todos los reportes de los usuarios
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-VI
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Capturar los incidentes que los usuarios solicitan y dar la primera atención, así como derivar las solicitudes a las áreas correspondientes y administrar las solicitudes en el sistema
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Reporte de usuarios
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Atención de los reportes solicitudes por los usuarios
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Mesa de Ayuda, Administración de Reporte de Usuarios



Narrativa del Procedimiento de Administración de Mesa de Ayuda, Administración de Reporte de Usuarios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Recibe reporte de parte del usuario vía telefónica	Reporte recibido
2	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Captura información en software de mesa de ayuda	Información capturada
3	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Verifica que el reporte se encuentre cerrado en la fecha programada	Reporte verificado
4	Programador	Sección infraestructura seguridad	y ¿Se cerró el reporte? No, pasa al punto 5 Si, pasa al punto 6	Reporte analizado
5	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Avisa al área asignada al reporte que aún se encuentre activo y regresa al punto 3	Área notificada
6	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Revisa que el reporte cerrado haya tenido solución	Reporte revisado
7	Programador	Sección infraestructura seguridad	y ¿Tuvo solución? No, pasa al punto 8 Si, pasa al punto 9	Análisis de solución
8	Programador	Sección infraestructura seguridad	y Reabre reporte y solicitar al área que dé solución y pasa al punto 5	Solución solicitada

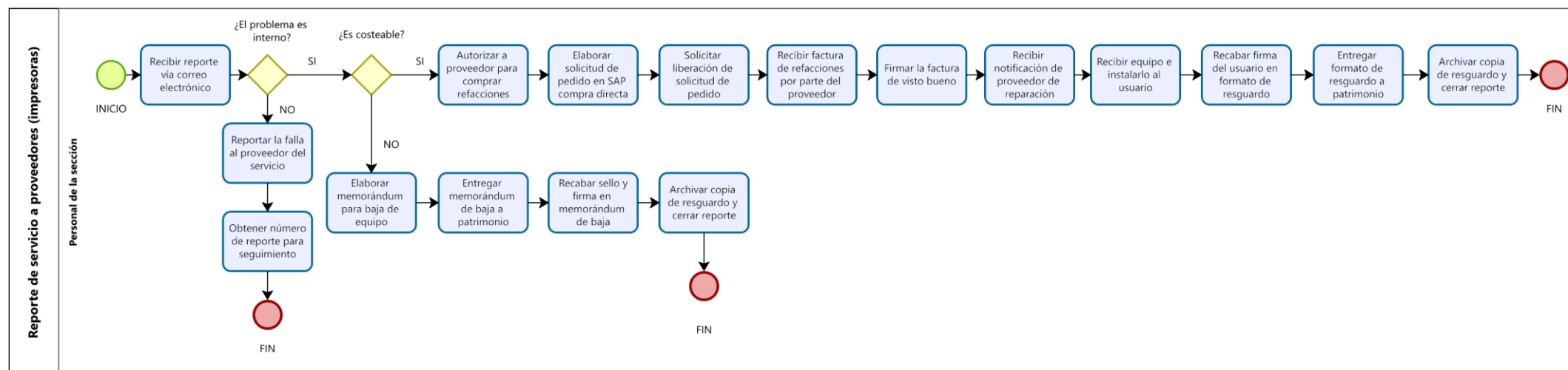
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Programador	Sección infraestructura seguridad y	Valida conformidad del usuario	Usuario validado
10	Programador	Sección infraestructura seguridad y	Genera un análisis mensual de los reportes recibidos	Análisis generado
11	Programador	Sección infraestructura seguridad y	Comunica el resultado mensual de reportes al Director y al Jefe de Sección	Reporte de resultados comunicado
12	Programador	Sección infraestructura seguridad y	Selecciona una muestra aleatoria de áreas usuarias	Muestra seleccionada
13	Programador	Sección infraestructura seguridad y	Evalúa respuesta a los reportes	Fin del procedimiento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	399 de 482

Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores, Impresoras

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reporte de servicios a proveedores, impresoras
Descripción	Levantar los reportes a proveedores para dar solución a las solicitudes de los usuarios
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir solicitudes de la mesa de ayuda y en caso de ser necesario se levanta requerimiento con los proveedores para dar solución
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de usuarios
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Solución al reporte
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores, Impresoras



Narrativa del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores, Impresoras

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Recibe reporte vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y ¿El problema es interno? No, pasa al punto 3 Si, pasa al punto 5	Problema determinado
3	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Reporta la falla al proveedor del servicio	Proveedor notificado
4	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Obtiene número de reporte para seguimiento	Reporte generado
5	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y ¿Es costeable? No, pasa al punto 6 Si, pasa al punto 10	Costo determinado
6	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Elabora memorándum para baja de equipo	Memorándum de baja
7	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Entrega memorándum de baja a patrimonio	Baja solicitada
8	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad	y Recaba sello y firma en memorándum de baja	Baja de equipo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Archiva copia de resguardo y cerrar reporte	Reporte cerrado
10	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Autoriza a proveedor para comprar refacciones	Compra de refacciones
11	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Elabora solicitud de pedido en SAP para compra directa	Solicitud liberada
12	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Solicita liberación de solicitud de pedido	Pedido liberado
13	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe factura de refacciones por parte del proveedor	Refacciones recibidas
14	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Firma la factura de visto bueno	Factura recibida
15	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe notificación de proveedor de reparación	Equipo reparado
16	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recibe equipo e instala al usuario	Equipo instalado
17	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Recaba firma del usuario en formato de resguardo	Resguardo actualizado
18	Personal de la sección	Sección infraestructura seguridad y	Entrega formato de resguardo a patrimonio	Patrimonio notificado

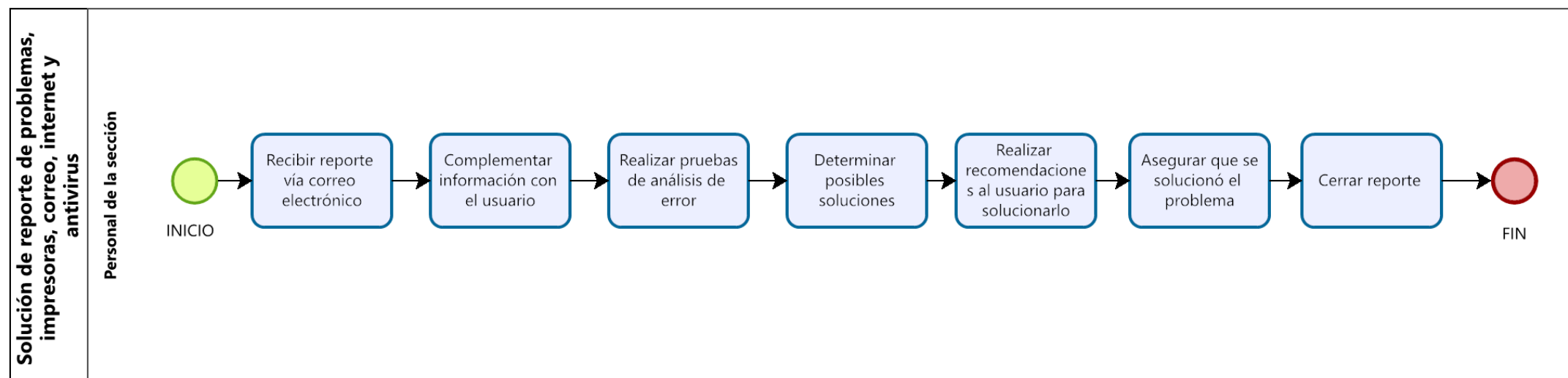
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	403 de 482

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
19	Personal de la sección	Sección infraestructura y seguridad	Archiva copia de resguardo y cerrar reporte	Fin del procedimiento

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Impresoras, Correo Electrónico, Servicios de Internet y Antivirus

Ficha del procedimiento	
Nombre	Soporte técnico y solución de reportes de problemas, impresoras, correo electrónico, servicios de internet y antivirus
Descripción	Dar soporte y solución a los reportes de los usuarios
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Recibir reportes de usuarios en la mesa de ayuda, realizar pruebas de diagnósticos y dar solución a los reportes
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Reportes de usuarios en la mesa de ayuda
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Solución de los reportes
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Impresoras, Correo Electrónico, Servicios de Internet y Antivirus



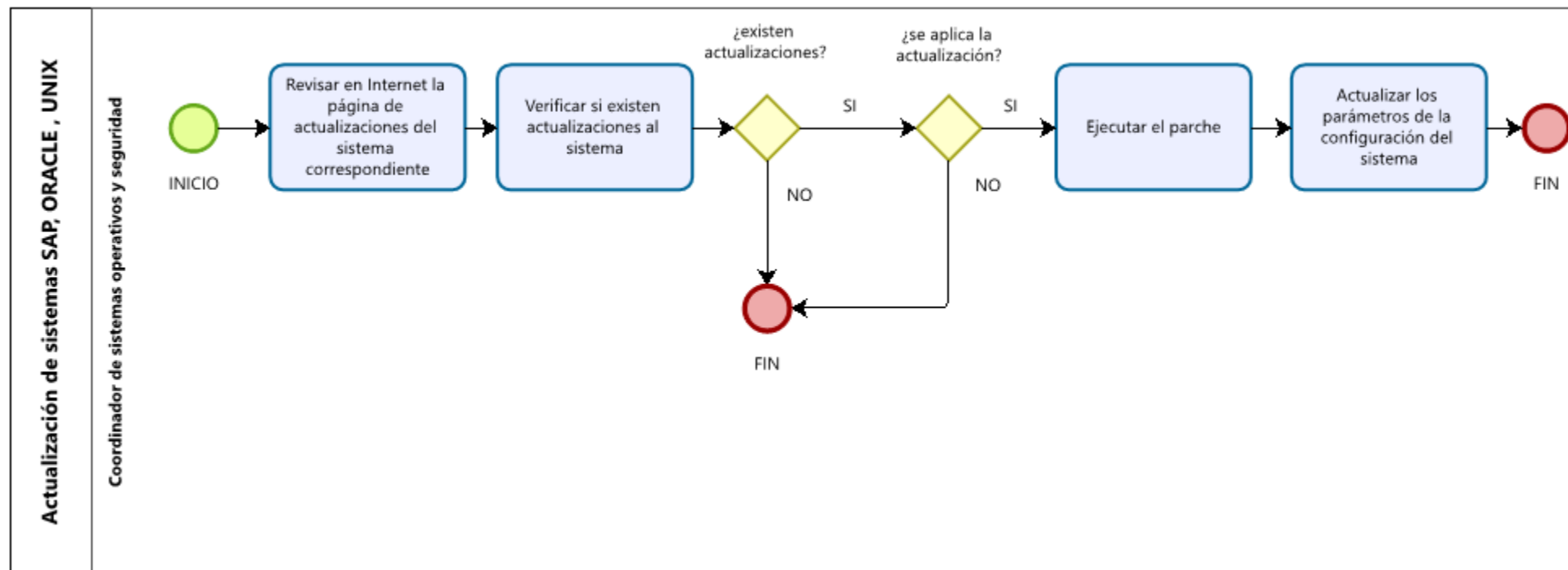
Narrativa del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Reportes de Problemas, Impresoras, Correo Electrónico, Servicios de Internet y Antivirus

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Recibe reporte vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Complementa información con el usuario	Información recibida
3	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Realiza pruebas de análisis de error	Error determinado
4	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Determina posibles soluciones	Solución generada
5	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Realiza recomendaciones al usuario para solucionarlo	Usuario asesorado
6	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Asegura que se solucionó el problema	Problema resuelto
7	Personal de la Sección	Sección Infraestructura Seguridad	y Cierra reporte	Fin del procedimiento

Procedimiento de Actualización de Sistemas SAP, Oracle y Unix

Ficha del procedimiento	
Nombre	Actualización de Sistemas SAP, Oracle y Unix
Descripción	Actualizar procesos de los sistemas principales del Organismo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se solicita en un formato (T7), con el área solicitante de la actualización para conocer las necesidades y cambios.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información requerida del área solicitante para el desarrollo y actualización del proceso requerido
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Proceso actualizado de acuerdo al requerimiento del área usuaria
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Actualización de Sistemas SAP, Oracle y Unix



Narrativa del Procedimiento de Actualización de Sistemas SAP, Oracle y Unix

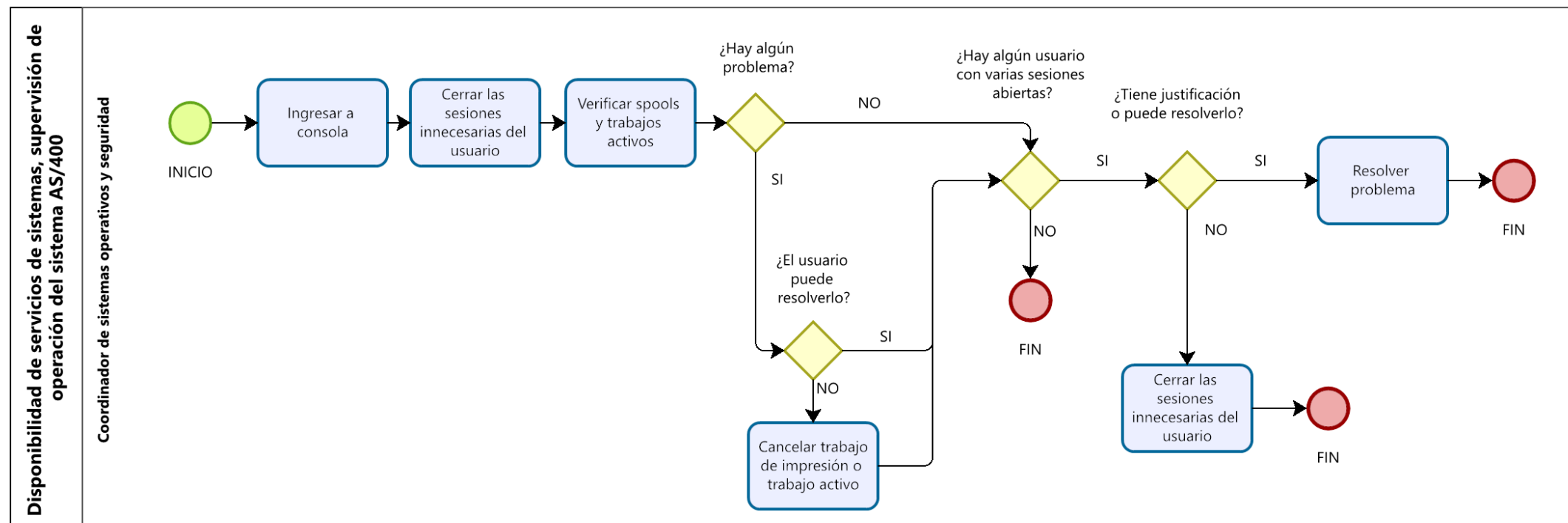
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Revisa en Internet la página de actualizaciones del sistema correspondiente	Página revisada
2	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Verifica si existen actualizaciones al sistema	Actualizaciones verificadas
3	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿Existen actualizaciones? No, pasa al punto 4 Sí, pasa al punto 5	Actualizaciones analizadas
4	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Termina el proceso	Proceso terminado
5	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿Se aplica la actualización? No, pasa al punto 4 Sí, pasa al punto 6	Actualización analizada
6	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Ejecuta el parche	Parche ejecutado
7	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Actualiza los parámetros de la configuración del sistema	Sistema actualizado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	410 de 482

Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Operación del Sistema AS/400

Ficha del procedimiento	
Nombre	Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Operación del Sistema AS/400
Descripción	Mantener los servicios de nómina operativos
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Supervisar diariamente los sistemas, mantener actualizados los parches y corregir problemas
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal para la supervisión de la operación del sistema AS/400
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Mantener los servicios de nóminas funcionando de la manera correcta
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Operación del Sistema AS/400



Narrativa del Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Operación del Sistema AS/400

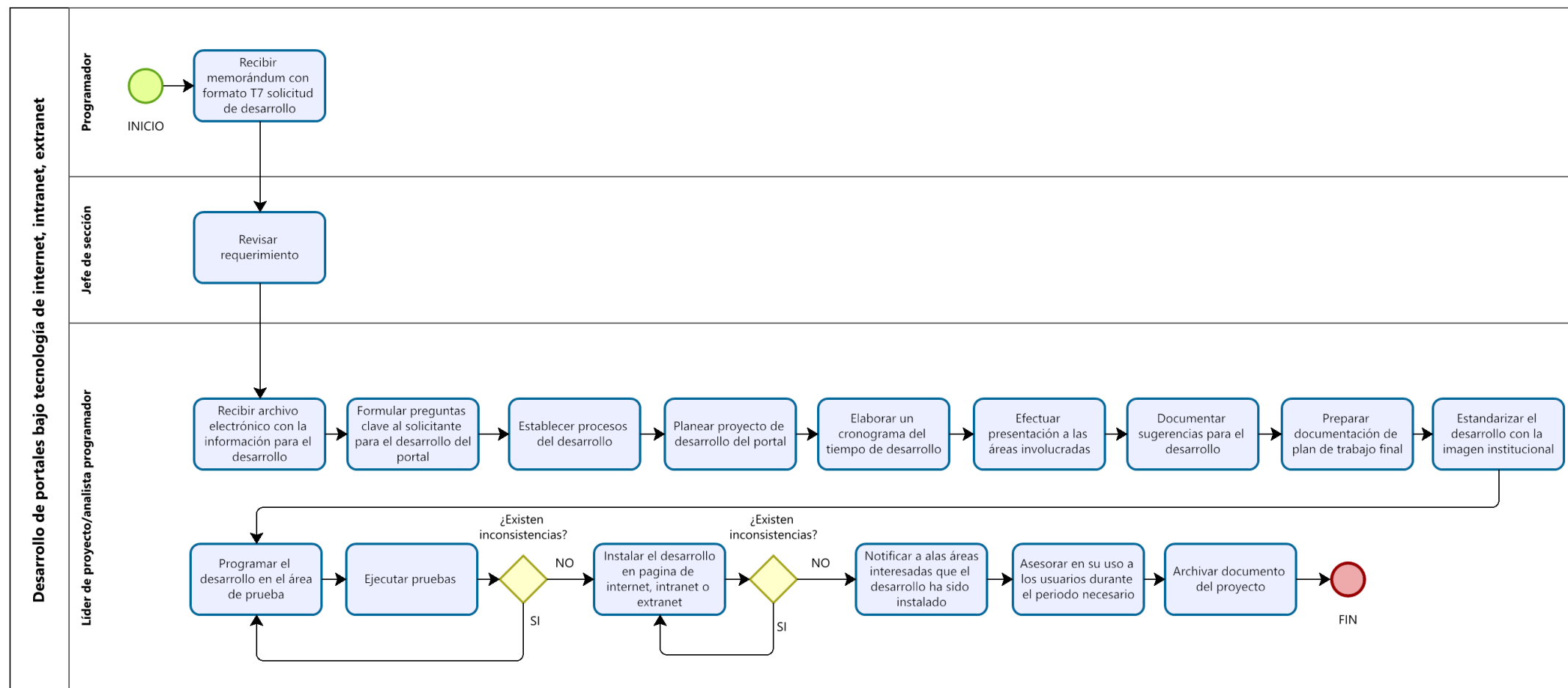
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Ingresa a consola	Ingreso realizado
2	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Cierra las sesiones innecesarias del usuario	Sesiones cerradas
3	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Verifica spools y trabajos activos	Trabajos verificados
4	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿Hay algún problema? Si, pasa al punto 5 No, pasa al punto 7	Problema analizado
5	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿El usuario puede resolver el problema? No, pasa al punto 6 Si, pasa al punto 7	Problema analizado
6	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Cancela trabajo de impresión o trabajo activo	Trabajo cancelado
7	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿Hay algún usuario con varias sesiones abiertas? No, termina proceso Si, pasa al punto 8	Sesiones analizadas
8	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	¿Tiene justificación o puede resolverlo? No, pasa al punto 9	Justificaciones analizadas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
			Si, pasa al punto 10	
9	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Cierra las sesiones innecesarias del usuario y termina proceso	Cesiones cerradas
10	Coordinador de Sistemas Operativos y Seguridad	Sección de Desarrollo	Resuelve el problema	Problema resuelto

Procedimiento de Desarrollo de Portales Bajo Tecnología de Internet, Intranet, Extranet

Ficha del procedimiento	
Nombre	Desarrollo de portales bajo tecnología de internet, intranet, extranet
Descripción	Desarrollar páginas en la web para optimizar los trámites y servicios
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	Pagos consultas de salidas, licitaciones y transparencia
Políticas del procedimiento	Se realizan desarrollos de páginas web de acuerdo a las necesidades de las diversas áreas del Organismo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información requerida al área solicitante de acuerdo a sus necesidades
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Se publica una página web con información del área requerida
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Desarrollo de Portales Bajo Tecnología de Internet, Intranet, Extranet



Narrativa del Procedimiento de Desarrollo de Portales Bajo Tecnología de Internet, Intranet, Extranet

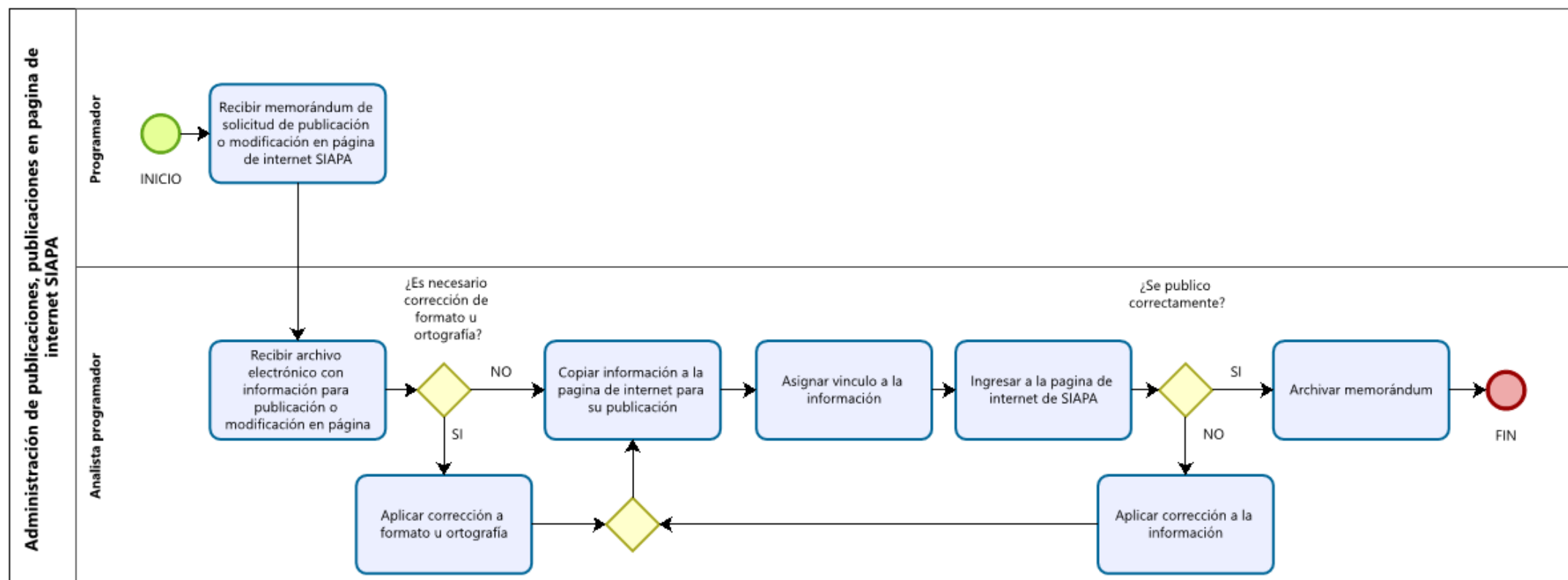
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador	Sección de Desarrollo	Recibe memorándum con formato T7 solicitud de desarrollo	Solicitud recibida
2	Jefe de Sección	Sección de Desarrollo	Revisa requerimiento	Requerimiento revisado
3	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Recibe archivo electrónico con la información para el desarrollo	Archivo recibido
4	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Formula preguntas clave al solicitante para el desarrollo del portal	Información recibida
5	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Establece procesos del desarrollo	Proceso establecido
6	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Planea proyecto de desarrollo del portal	Proyecto planeado
7	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Elabora un cronograma del tiempo de desarrollo	Cronograma elaborado
8	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Efectúa presentación a las áreas involucradas	Presentación realizada
9	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Documenta sugerencias para el desarrollo	Sugerencias recibidas
10	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Prepara documentación de plan de trabajo final	Plan documentado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Estandariza el desarrollo con la imagen institucional	Propuesta realizada
12	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Programa el desarrollo en el área de prueba	Prueba programada
13	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Ejecuta pruebas	Prueba ejecutada
14	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	¿Existen inconsistencias? Si, regresa al punto 12 No, pasa al punto 15	Analiza inconsistencias
15	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Instala el desarrollo en página de internet, intranet o extranet	Desarrollo instalado
16	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	¿Existen inconsistencias? Si, regresa al punto 15 No, pasa al punto 17	Determina inconsistencias
17	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Notifica a las áreas interesadas que el desarrollo ha sido instalado	Áreas notificadas
18	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Asesora en su uso a los usuarios durante el periodo necesario	Usuario asesorado
19	Líder de Proyecto/Analista/Programador	Sección de Desarrollo	Archiva documento del proyecto	Cierra proyecto

Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Internet SIAPA

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de publicaciones en página de internet SIAPA
Descripción	Se suben a la página publicaciones de las diversas áreas del SIAPA
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se solicita a la Dirección de Innovación y Tecnología subir información a la página de internet del SIAPA
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Se requiere que las áreas manden la información y ubicación para subirla a la página
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	La publicación en la página web del SIAPA
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Internet SIAPA



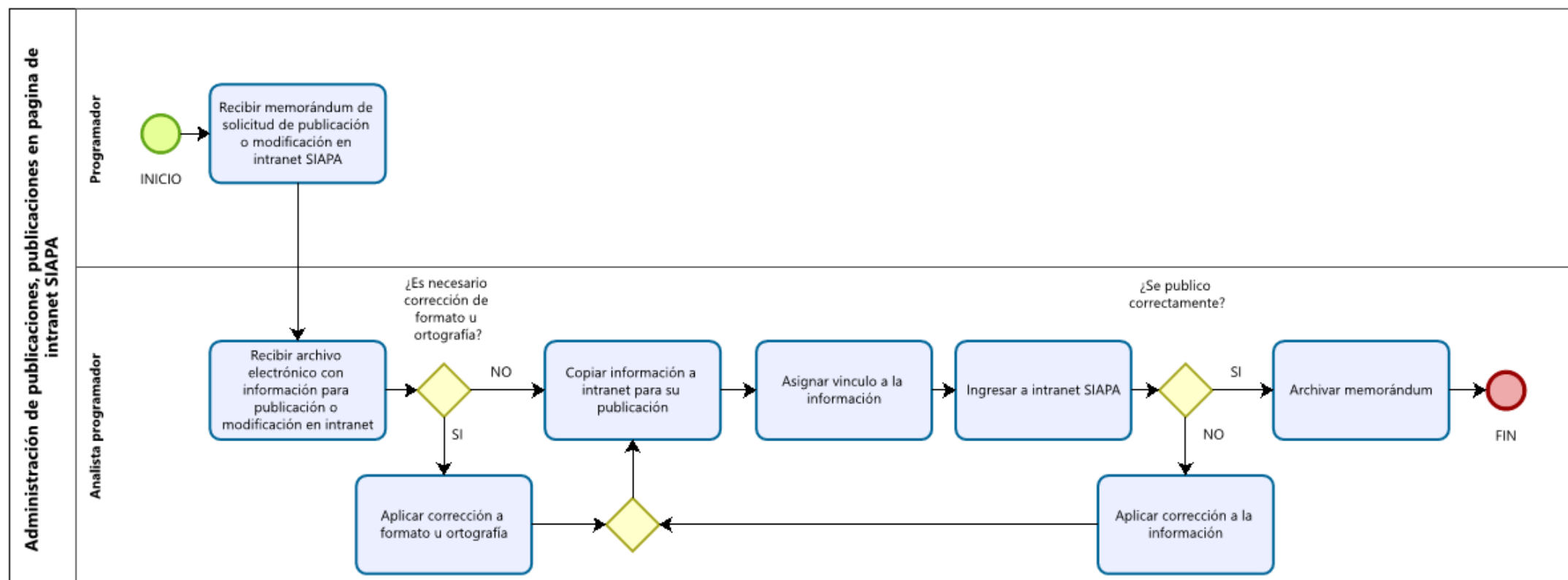
Narrativa del Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Internet SIAPA

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador	Sección de Desarrollo	Recibe memorándum de solicitud de publicación o modificación en página de internet SIAPA	Solicitud recibida
2	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Recibir archivo electrónico con información para publicación o modificación en página	Archivo recibido
3	Analista Programador	Sección de Desarrollo	¿Es necesario corregir formato y/o ortografía? Sí, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Análisis realizado
4	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Aplica las correcciones a formato y/o ortografía	Correcciones aplicadas
5	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Copiar información a la página de internet para su publicación	Información copiada
6	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Asignar vinculo a la información	Vinculo asignado
7	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Ingresar a la página de internet de SIAPA	Publicación realizada
8	Analista Programador	Sección de Desarrollo	¿Se publicó correctamente? No, pasa al punto 9 Sí, pasa al punto 10	Análisis realizado
9	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Aplica corrección a la información y regresa al punto 5	Corrección aplicada
10	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Archiva memorándum	Archivo realizado

Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Intranet SIAPA

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de publicaciones en página de intranet SIAPA
Descripción	Integrar información y/o formatos solicitados por las áreas
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se solicita a la Dirección de Innovación y Tecnología vía memorándum subir información y/o formatos necesarios para agilizar trámites internos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Memorándum e información o formatos de manera electrónica dirigido a la Dirección de Innovación y Tecnología que contenga lo que se subirá a intranet
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Información y/o formatos en intranet
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Intranet SIAPA



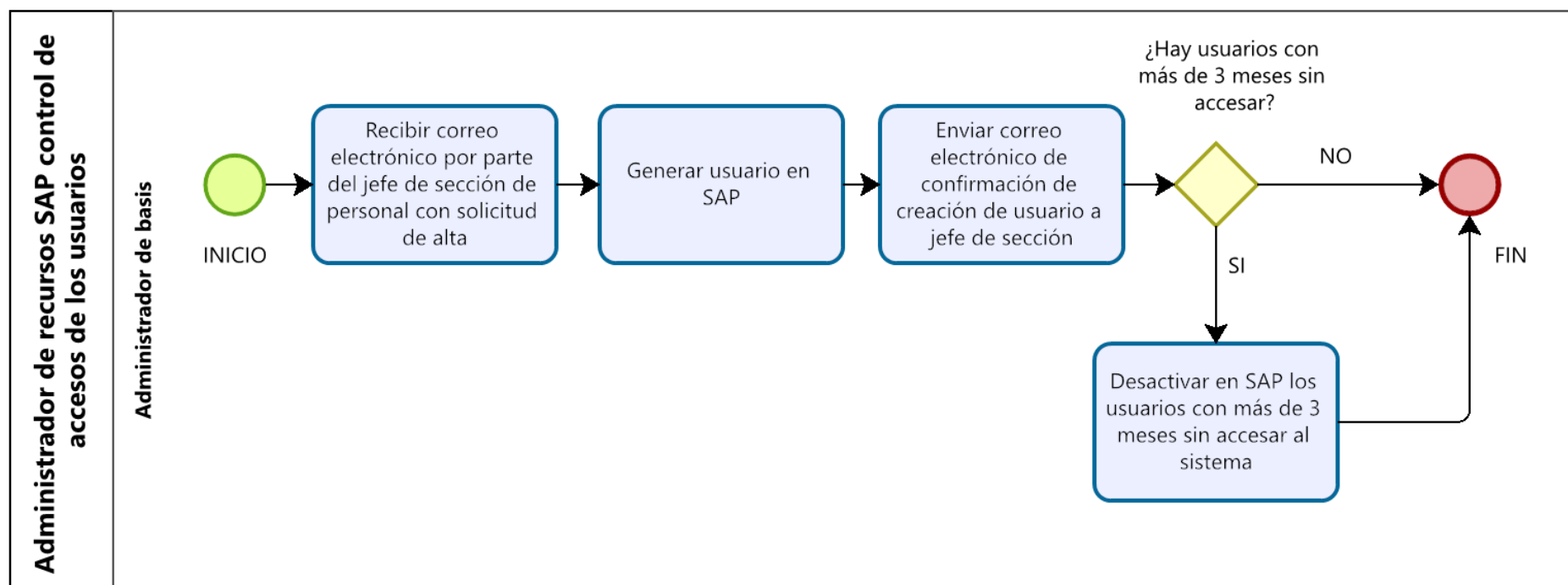
Narrativa del Procedimiento de Administración de Publicaciones en Página de Intranet SIAPA

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador	Sección de Desarrollo	Recibe memorándum de solicitud de publicación o modificación en internet SIAPA	Solicitud recibida
2	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Recibir archivo electrónico con información para publicación o modificación en intranet	Archivo recibido
3	Analista Programador	Sección de Desarrollo	¿Es necesario corregir formato y/o ortografía? Si, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Análisis realizado
4	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Aplica las correcciones a formato y/o ortografía	Correcciones aplicadas
5	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Copiar información a la página de intranet para su publicación	Información copiada
6	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Asignar vinculo a la información	Vinculo asignado
7	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Ingresar a intranet SIAPA	Publicación realizada
8	Analista Programador	Sección de Desarrollo	¿Se publicó correctamente? No, pasa al punto 9 Si, pasa al punto 10	Análisis realizado
9	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Aplica corrección a la información y regresa al punto 5	Corrección aplicada
10	Analista Programador	Sección de Desarrollo	Archiva memorándum	Archivo realizado

Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Control de Acceso de los Usuarios

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de recursos SAP, control de acceso de los usuarios
Descripción	Alta, baja y reactivación de cuentas a usuarios del sistema SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Para altas y bajas la solicitud deberá ser vía memorándum dirigido a la Dirección de Innovación y Tecnología, en caso que sea reactivación de cuenta la solicitud se hará vía correo electrónico
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Memorándum o correo electrónico según sea la solicitud
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Alta, baja, reactivación o cambio de contraseña, según la solicitud del área
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Control de Acceso de los Usuarios



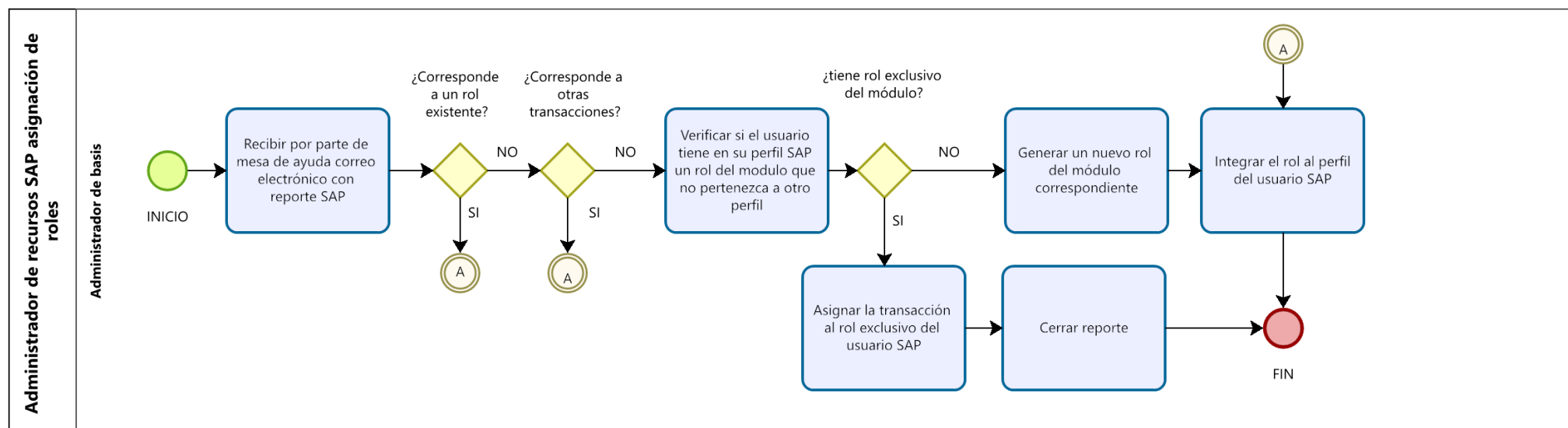
Narrativa del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Control de Acceso de los Usuarios

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Administración de Basis	Sección de Desarrollo	Recibe correo electrónico por parte del jefe de sección de personal con solicitud de alta	Solicitud recibida
2	Administración de Basis	Sección de Desarrollo	Genera usuario en SAP	Usuario generado
3	Administración de Basis	Sección de Desarrollo	Envía correo electrónico de confirmación de creación de usuario a jefe de sección	Creación de usuario generado
4	Administración de Basis	Sección de Desarrollo	¿Hay usuarios con más de 3 meses sin acceder? Sí, pasa al punto 5 No, termina proceso	Análisis realizado
5	Administración de Basis	Sección de Desarrollo	Desactiva en SAP los usuarios con más de 3 meses sin acceder al sistema	Usuario desactivado

Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Asignación de Roles

Ficha del procedimiento	
Nombre	<i>Administración de recursos SAP, asignación de roles</i>
Descripción	Altas, bajas y cambios de roles a usuarios del sistema SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Altas, bajas y cambios o adiciones a los roles asignados usuarios del sistema SAP
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud vía memorándum con el concepto, nombre y número de empleado
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Alta, baja o rol actualizado correspondiente a las actividades de los usuarios del sistema SAP
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Asignación de Roles



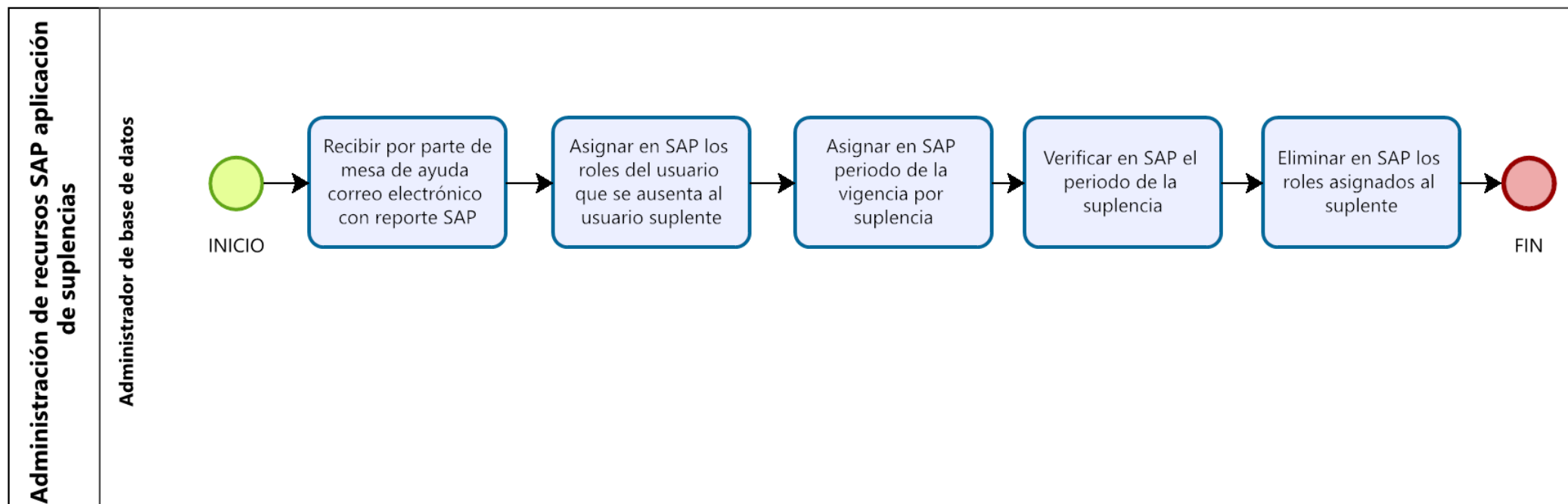
Narrativa del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Asignación de Roles

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Recibe por parte de mesa de ayuda correo electrónico con reporte SAP	Solicitud recibida
2	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	¿Corresponde a un rol existente? No, pasa al punto 3 Si, pasa al punto 9	Rol analizado
3	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	¿Corresponde a otras transacciones? No, pasa al punto 4 Si, pasa al punto 9	Transacción analizada
4	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Verifica si el usuario tiene en su perfil SAP un rol del módulo que no pertenezca a otro perfil	Usuario verificado
5	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	¿Tiene rol exclusivo del módulo? Si, pasa al punto 6 No, pasa al punto 8	Modulo analizado
6	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Asigna la transacción al rol exclusivo del usuario SAP	Transacción asignada
7	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Cierra reporte y termina proceso	Reporte cerrado
8	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Generar un nuevo rol del módulo correspondiente	Rol generado
9	Administrador de Basis	Sección Desarrollo	Integra el rol al perfil del usuario SAP	Rol integrado

Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Aplicación de Suplencias

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de recursos SAP, aplicación de suplencias
Descripción	Aplicación de suplencias para usuarios del sistema SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	La Subdirección de Recursos Humanos hace la solicitud de la suplencia mediante un formato
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recibir por parte de la Subdirección de Recursos Humanos el formato con los datos del usuario SAP como son nombre, número de empleado, fecha de inicio y fecha de fin para realizar la suplencia
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Permisos otorgados al usuario del sistema SAP que realizara la suplencia
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Aplicación de Suplencias



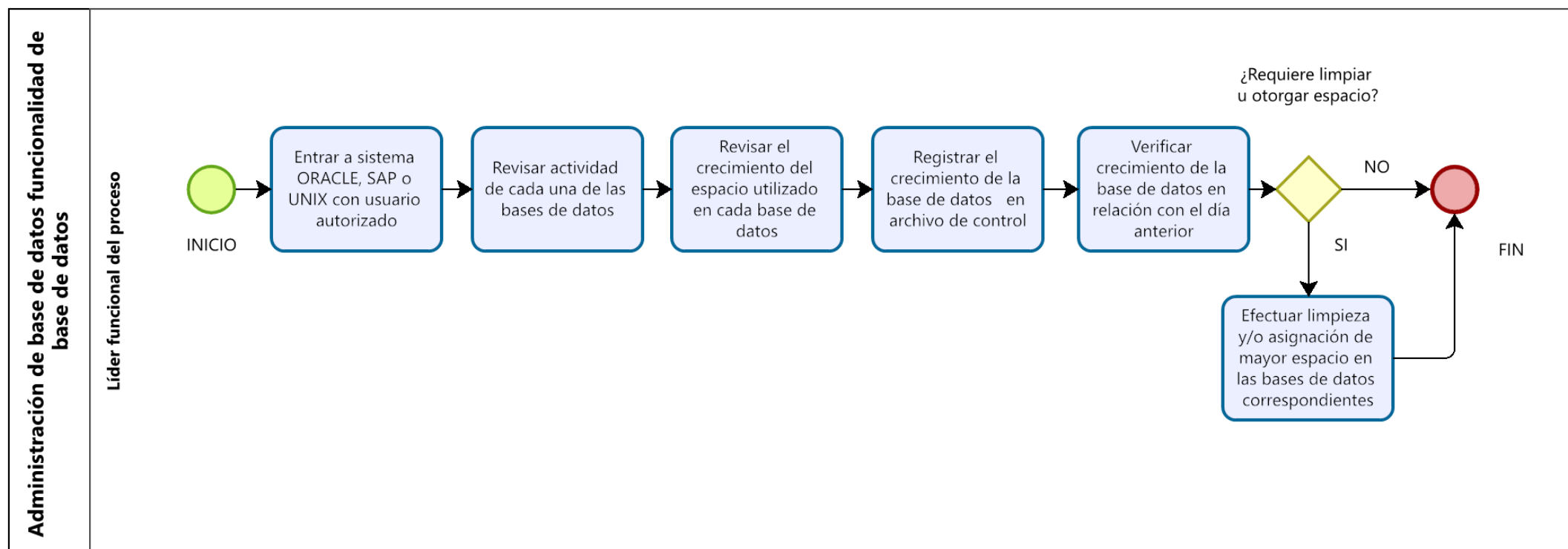
Narrativa del Procedimiento de Administración de Recursos SAP, Aplicación de Suplencias

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Administrador de Base datos	Sección Desarrollo	Recibe por parte de mesa de ayuda correo electrónico con reporte SAP	Solicitud recibida
2	Administrador de Base datos	Sección Desarrollo	Asigna en SAP los roles del usuario que se ausenta al usuario suplente	Rol asignado
3	Administrador de Base datos	Sección Desarrollo	Asigna en SAP periodo de la vigencia por suplencia	Vigencia asignada
4	Administrador de Base datos	Sección Desarrollo	Verifica en SAP el periodo de la suplencia	Periodo verificado
5	Administrador de Base datos	Sección Desarrollo	Elimina en SAP los roles asignados al suplente	Suplente eliminado

Procedimiento de Administración de Base de Datos, Funcionalidad de la Base de Datos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de base de datos, funcionalidad de la base de datos
Descripción	Administrar el espacio y la funcionalidad de la base de datos
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IX
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Accesar a cada base de datos del SIAPA y verificar su funcionamiento, así como validar el crecimiento y la asignación de espacio
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Contar con una cuenta que tenga los permisos de administrador de base de datos
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Optimización de la base de datos, limpieza, liberación de espacio y correr procesos de eliminación de errores
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Base de Datos, Funcionalidad de la Base de Datos



Narrativa del Procedimiento de Administración de Base de Datos, Funcionalidad de la Base de Datos

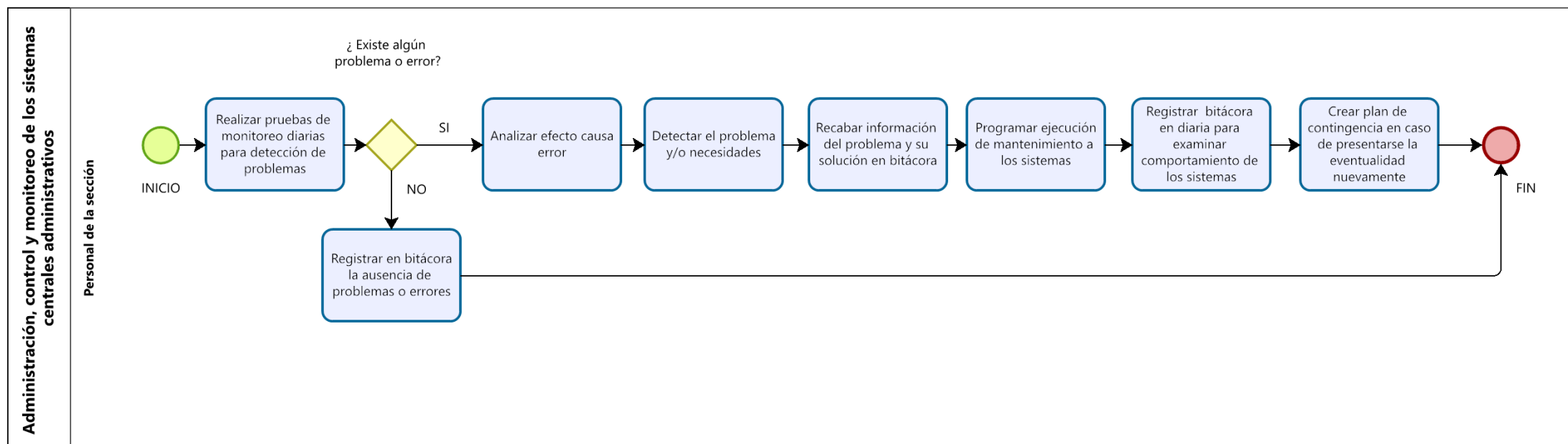
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Entra a sistema ORACLE, SAP o UNIX con usuario autorizado	Sistema
2	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Revisa actividad de cada una de las bases de datos	Actividad revisada
3	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Revisa el crecimiento del espacio utilizado en cada base de datos	Espacio revisado
4	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Registra el crecimiento de la base de datos en archivo de control	Crecimiento registrado
5	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Verificar crecimiento de la base de datos en relación con el día anterior	Comparación realizada
6	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	¿Requiere limpiar u otorgar espacio? Si, pasa al punto 7 No, termina proceso	Espacio analizado
7	Líder Funcional del Proyecto	Sección de Desarrollo	Efectuar limpieza y/o asignación de mayor espacio en las bases de datos correspondientes	Limpieza realizada

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	436 de 482

Procedimiento de Administración, Control y Monitoreo de los Sistemas Centrales Administrativos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración, control y monitoreo de los sistemas centrales administrativos
Descripción	Garantizar operación efectiva, segura y continua de los sistemas centrales que soportan las funciones administrativas de la organización. Planificación, implementación y gestión de los sistemas, así como el establecimiento de control de accesos y la gestión de configuraciones. Monitoreo constante de la infraestructura y los sistemas para detectar y resolver proactivamente problemas de rendimiento, disponibilidad y seguridad para optimizar la administración de sus sistemas centrales, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la continuidad de los servicios administrativos esenciales.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1 Política de Administración Centralizada, 2 Supervisión Proactiva de los Sistemas, 2 Monitoreo de Rendimiento y Disponibilidad 3 Política de Control de Cambios, 4 Gestión de Incidentes y Problemas, 5 Monitoreo de Seguridad, 6 Política de Gestión de Capacidad 7 Evaluación y Mejora Continua, 8 Notificación de Eventos Críticos, 9 Capacitación y Concienciación del Personal.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información obtenida de las distintas consolas de administración, control y monitoreo implementadas.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Bitácoras de comportamiento de los sistemas y planes de contingencia para la resolución de problemas.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración, Control y Monitoreo de los Sistemas Centrales Administrativos



Narrativa del Procedimiento de Administración, Control y Monitoreo de los Sistemas Centrales Administrativos

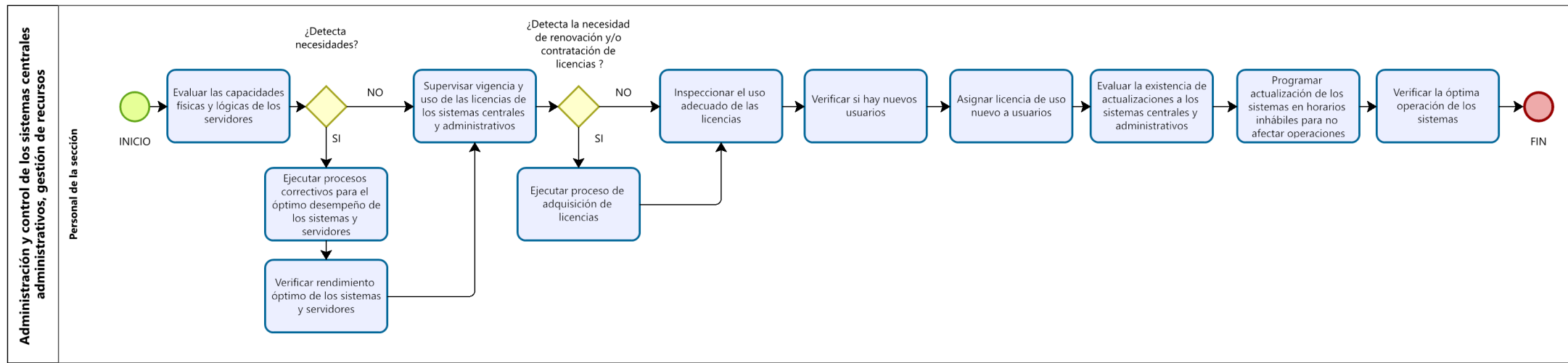
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Realiza pruebas de monitoreo diarias para detección de problema	Pruebas realizadas
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Existe algún problema o error? No, pasa al punto 3 Si, pasa al punto 4	Analiza problemas o error
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Registra en bitácora la ausencia de problemas o errores y termina proceso	Registro y cierre de procedimiento
4	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Analiza efecto causa error	Análisis realizado
5	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Detecta el problema y/o necesidades	Problema detectado
6	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Recaba información del problema y su solución en bitácora	Información recabada
7	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Programa ejecución de mantenimiento a los sistemas	Ejecución de mantenimiento
8	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Registra bitácora en diaria para examinar comportamiento de los sistemas	Registro realizado
9	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Crea plan de contingencia en caso de presentarse la eventualidad nuevamente	Plan de contingencia creado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	439 de 482

Procedimiento de Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos, Gestión de Recursos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración y control de los sistemas centrales administrativos, gestión de recursos
Descripción	Garantizar una administración eficaz y eficiente de los recursos tecnológicos utilizados en los sistemas centrales. Planificación, implementación y seguimiento de la infraestructura tecnológica necesaria para el funcionamiento óptimo de los sistemas, asignación de permisos y accesos, monitoreo continuo del rendimiento y disponibilidad de los sistemas, así como la evaluación y ajuste de los recursos tecnológicos según las necesidades
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1. Asignación eficiente de recursos, 2. Monitoreo continuo de recursos ,3. Planificación de la capacidad, 4. Gestión del ciclo de vida del hardware y software, 5. Gestión de inventarios de recursos, 6. Gestión de licencias de software, 7. Mantenimiento preventivo de infraestructura, 8. Documentación y registro de cambios, 9. Optimización del uso de Recursos virtualizados, 10. Optimización del uso de recursos virtualizados, 11. Gestión de incidencias y resolución de problemas de recursos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información obtenida de las distintas consolas de administración, control y monitoreo implementadas.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Optima operación de los sistemas centrales y administrativos.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos, Gestión de Recursos



Narrativa del Procedimiento de Administración y Control de los Sistemas Centrales Administrativos, Gestión de Recursos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Evalúa las capacidades físicas y lógicas de los servidores	Evaluación realizada
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Detecta necesidades? Sí, pasa al punto 3 No, pasa al punto 5	Necesidades detectadas
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Ejecuta procesos correctivos para el óptimo desempeño de los sistemas y servidores	Proceso ejecutado
4	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Verifica rendimiento óptimo de los sistemas y servidores	Rendimiento verificado
5	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Supervisa vigencia y uso de las licencias de los sistemas centrales y administrativos	Vigencia analizada
6	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Detecta la necesidad de renovación y/o contratación de licencias? Sí, pasa al punto 7 No, pasa al punto 8	Solicitud realizada
7	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Ejecuta proceso de adquisición de licencias	Compra generada
8	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Inspecciona el uso adecuado de las licencias	Inspección realizada
9	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Verifica si hay nuevos usuarios	Usuarios verificados
10	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Asigna licencia de uso nuevo a usuarios	Licencia asignada
11	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Evaluar la existencia de actualizaciones a los sistemas centrales y administrativos	Avaluación realizada
12	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Programa actualización de los sistemas en horarios inhábiles para no afectar operaciones	Programa actualizado

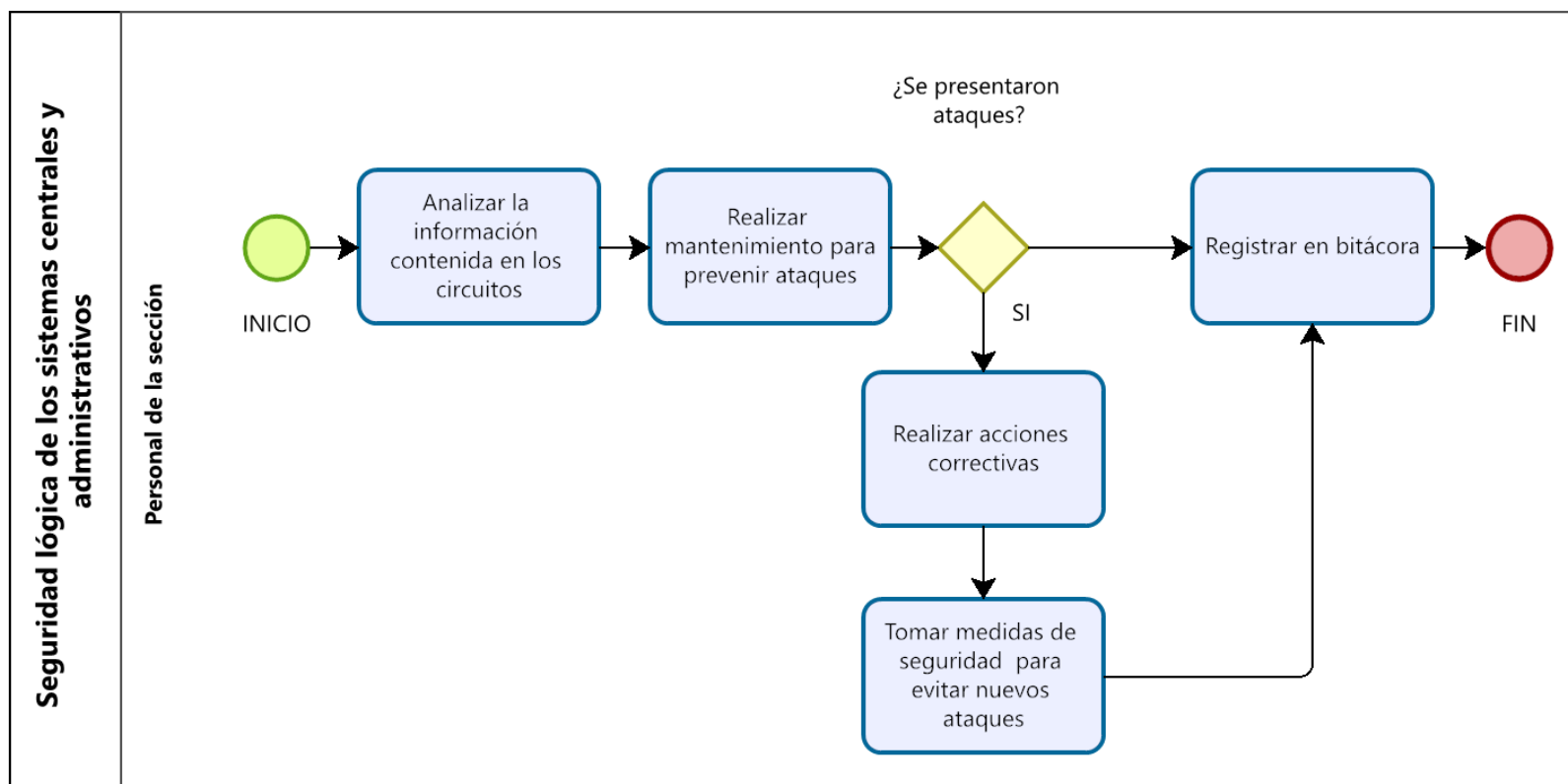
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	442 de 482

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
13	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Verifica la óptima operación de los sistemas	Sistemas verificados

Procedimiento de Seguridad Lógica de los Sistemas Centrales y Administrativos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Seguridad lógica de los sistemas centrales y administrativos
Descripción	Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los recursos de la organización mediante la implementación de controles y prácticas de seguridad adecuadas. Identificación de riesgos y vulnerabilidades en los sistemas centrales y administrativos, así como la evaluación de las amenazas potenciales, implementar mecanismos de cifrado y protección de datos así como monitorización continua de los sistemas permite detectar actividades sospechosas y responder de manera proactiva ante incidentes de seguridad.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IV
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1. Control de acceso a los Sistemas, 2. Política de contraseñas, 3. Gestión de parches y actualizaciones de seguridad, 4. Registro y auditoría de actividades, 5. Gestión de usuarios y permisos, 6. Política de seguridad en accesos remotos, 7. Política de respuesta a incidentes de seguridad, 8. Evaluaciones periódicas de seguridad
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Equipos de seguridad perimetral, que incluyen firewalls, WAF, BDS y XDR, además de antivirus y endpoints.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Toma de medidas de seguridad para detectar, evitar y contener ataques. Bitácora de reportes y registros de eventos de las consolas de seguridad.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Seguridad Lógica de los Sistemas Centrales y Administrativos



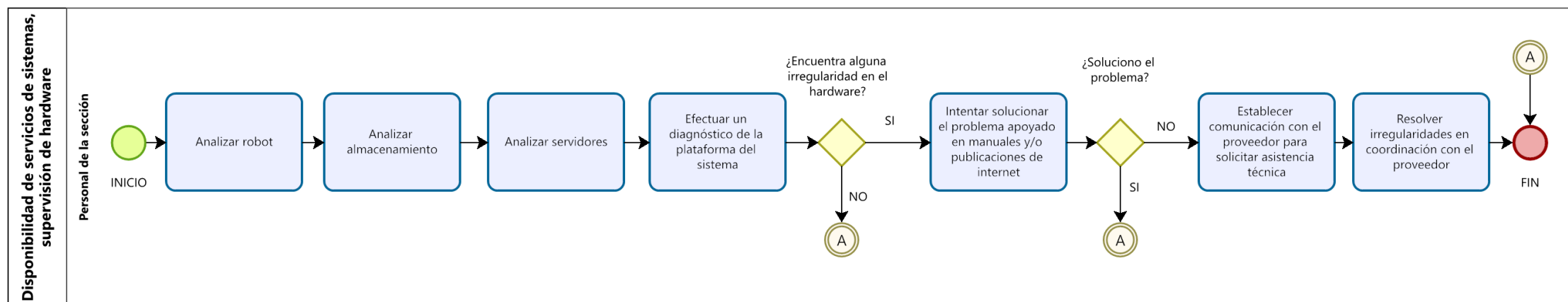
Narrativa del Procedimiento de Seguridad Lógica de los Sistemas Centrales y Administrativos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Analizar la información contenida en los circuitos	Circuitos analizados
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Realizar mantenimiento para prevenir ataques	Mantenimiento realizado
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Se presentaron ataques? Si, pasa al punto 4 No, pasa al punto 6	Análisis realizado
4	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Realiza acciones correctivas	Correcciones realizadas
5	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Tomar medidas de seguridad para evitar nuevos ataques	Prevención realizada
6	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Registrar en bitácora	Registro realizado

Procedimiento Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Hardware

Ficha del procedimiento	
Nombre	Disponibilidad de servicios de sistemas, supervisión de hardware
Descripción	Asegurar que la infraestructura física y los dispositivos utilizados en la organización funcionen de manera óptima, y continúen operativos para soportar los servicios críticos. Monitorización continua del hardware, como servidores, dispositivos de almacenamiento y redes, para detectar fallas, degradaciones en el rendimiento y cualquier anomalía que pueda afectar la disponibilidad de los servicios. Se establecen alertas y umbrales de rendimiento para facilitar una intervención temprana y la implementación de planes de mantenimiento preventivo y correctivo para minimizar el tiempo de inactividad.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1. Monitoreo proactivo de servicios de sistemas, 2. Definición de niveles de servicio, 3. Redundancia y alta disponibilidad, 4. Plan de recuperación ante desastres, 5. Supervisión del rendimiento del hardware, 6. Gestión de inventario y ciclo de vida del hardware 7. Detección y gestión de fallos de hardware, 8. Notificación y escalación de incidencias, 9. Documentación y análisis de incidentes de hardware
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Información obtenida de las distintas consolas de administración, control y monitoreo implementadas.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Bitácora con la resolución de los incidentes, base de datos de conocimiento con la información del problema y su resolución para facilitar y reducir futuros incidentes.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Hardware



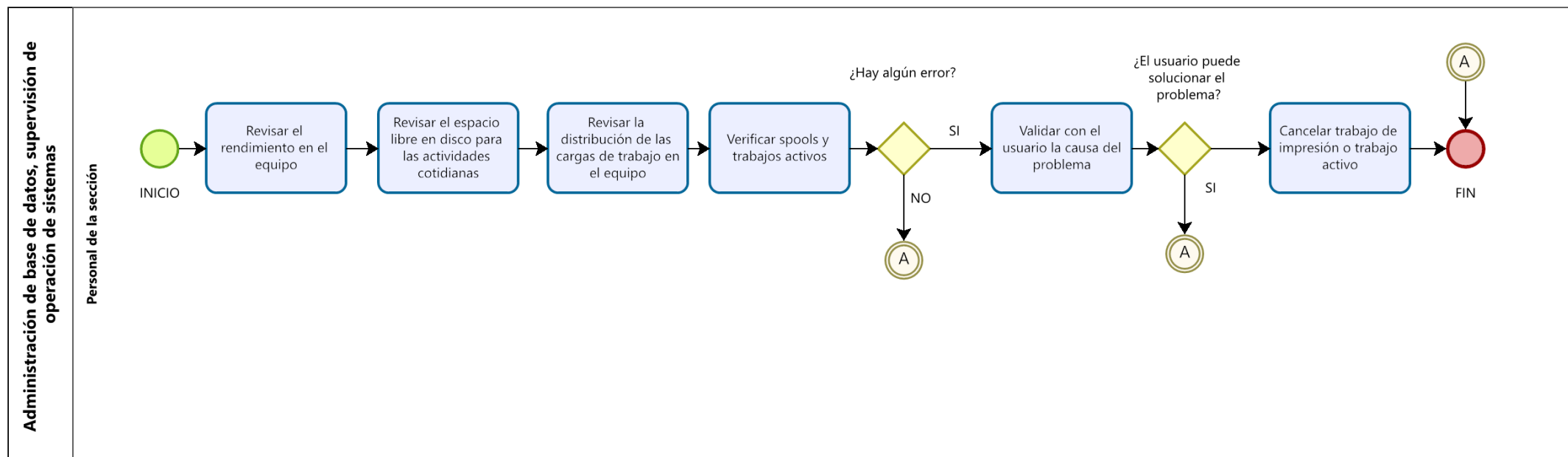
Narrativa del Procedimiento de Disponibilidad de Servicios de Sistemas, Supervisión de Hardware

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Analiza robot	Análisis realizado
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Analiza almacenamiento	Análisis realizado
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Analiza servidores	Análisis realizado
4	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Efectuar un diagnóstico de la plataforma del sistema	Diagnóstico realizado
5	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Encuentra alguna irregularidad en el hardware? Si, pasa al punto 6 No, termina proceso	Regularidades encontradas
6	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Intentar solucionar el problema apoyado en manuales y/o publicaciones de internet	Intento realizado
7	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Soluciono el problema? Si, termina proceso No, pasa al punto 8	Problema solucionado
8	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Establecer comunicación con el proveedor para solicitar asistencia técnica	Solicitud realizada
9	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Resolver irregularidades en coordinación con el proveedor	Asistencia recibida

Procedimiento de Administración de Base de Datos, Supervisión de Operación de Sistemas

Ficha del procedimiento	
Nombre	Administración de base de datos, supervisión de operación de sistemas
Descripción	Garantizar el correcto funcionamiento, rendimiento y seguridad de las bases de datos utilizadas en la organización. Este procedimiento incluye la monitorización continua de las bases de datos para detectar y resolver proactivamente problemas de rendimiento, disponibilidad y seguridad. Se lleva a cabo un seguimiento de métricas clave, como tiempos de respuesta, uso de recursos y disponibilidad del sistema
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1. Monitoreo Continuo de la Base de Datos, 2. Gestión de Capacidad y Rendimiento, 3. Auditoría de Accesos y Actividades en la Base de Datos, 4. Actualizaciones y Parches de Software, 5. Gestión de Incidencias y Respuesta a Fallos, 6. Capacitación del Personal Técnico 7. Documentación y Registro de Operaciones, 8. Supervisión de Sistemas Críticos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal con conocimiento y acceso a consolas de administración, así como a las transacciones del sistema que permiten evaluar, tomar decisiones y ejecutar procesos de optimización.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Memorias técnicas de los procesos ejecutados para la resolución de problemas y optimización de recursos.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Administración de Base de Datos, Supervisión de Operación de Sistemas



Narrativa del Procedimiento de Administración de Base de Datos, Supervisión de Operación de Sistemas

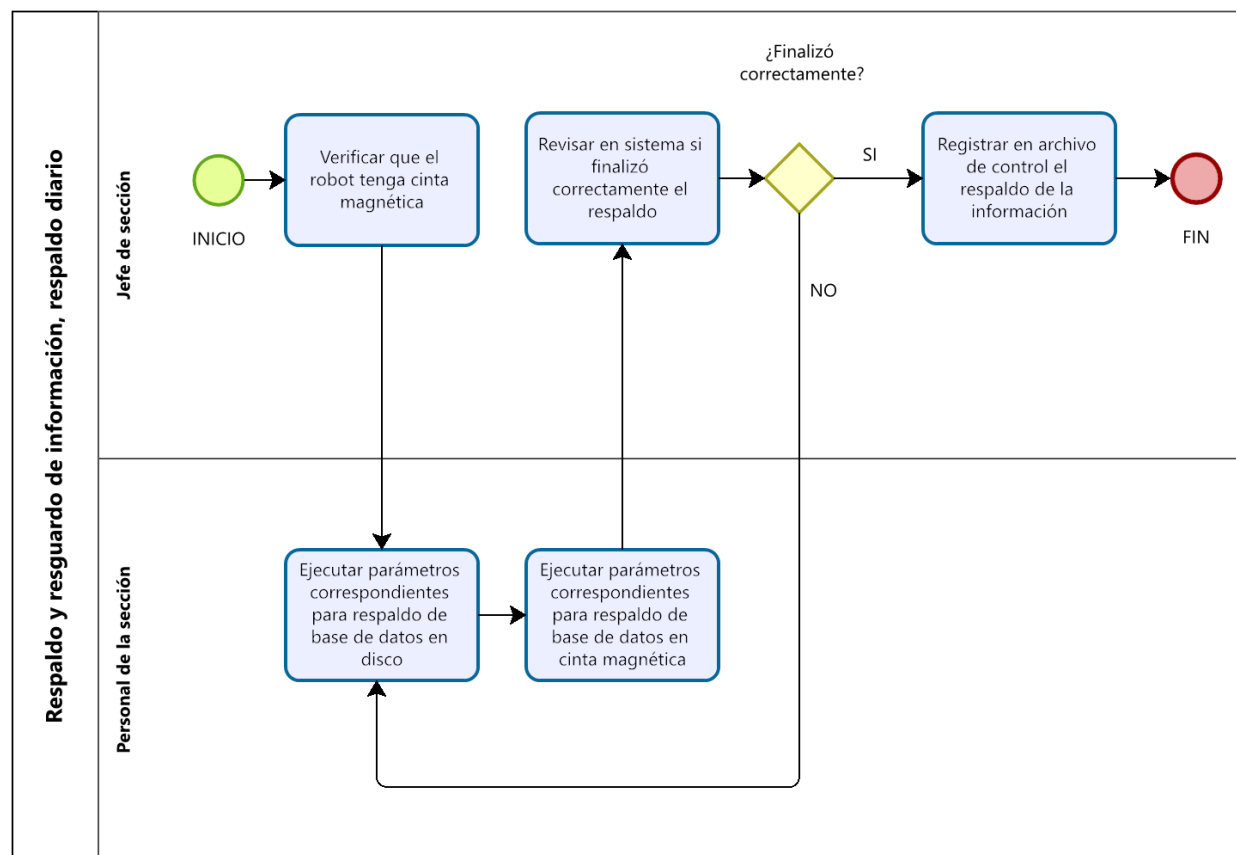
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Revisar el rendimiento en el equipo	Rendimiento revisado
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Revisar el espacio libre en disco para las actividades cotidianas	Espacio liberado
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Revisar la distribución de las cargas de trabajo en el equipo	Cargas distribuidas
4	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Verificar spools y trabajos activos	Spools verificados
5	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Hay algún error? Si, pasa al punto 6 No, termina proceso	Error analizado
6	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Validar con el usuario la causa del problema	Problema validado
7	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	¿El usuario puede solucionar el problema? No, pasa al punto 8 Si, termina proceso	Problema solucionado
8	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Cancelar trabajo de impresión o trabajo activo	Trabajo cancelado, fin del procedimiento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	452 de 482

Procedimiento de Respaldo y Resguardo de Información, Respaldo Diario

Ficha del procedimiento	
Nombre	Respaldo y resguardo de información, respaldo diario
Descripción	Garantizar la disponibilidad y la integridad de la información crítica de la organización mediante la realización de copias de seguridad regulares y programadas. Identificación de datos sensibles y sistemas clave, la planificación y ejecución de respaldos diarios en entornos de producción, la verificación de la integridad de las copias de seguridad, y el almacenamiento seguro de los datos respaldados en ubicaciones físicas y/o en la nube para asegurar que la organización pueda recuperar su información de manera rápida y efectiva ante cualquier eventualidad, minimizando el riesgo de pérdida de datos y garantizando la continuidad del negocio.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-IV
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1. Frecuencia del respaldo, 2. Verificación y pruebas de restauración, 3. Almacenamiento seguro de respaldo, 4. Retención y eliminación de respaldos, 5. Documentación del procedimiento, 6. Notificación de errores en el respaldo, 7. Control de acceso a los respaldos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Librerías de respaldo, cintas magnéticas, almacenamientos alternos, y consolas de administración de respaldos.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Respaldos en múltiples medios de los servidores y servicios críticos en la infraestructura.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Respaldo y Resguardo de Información, Respaldo Diario



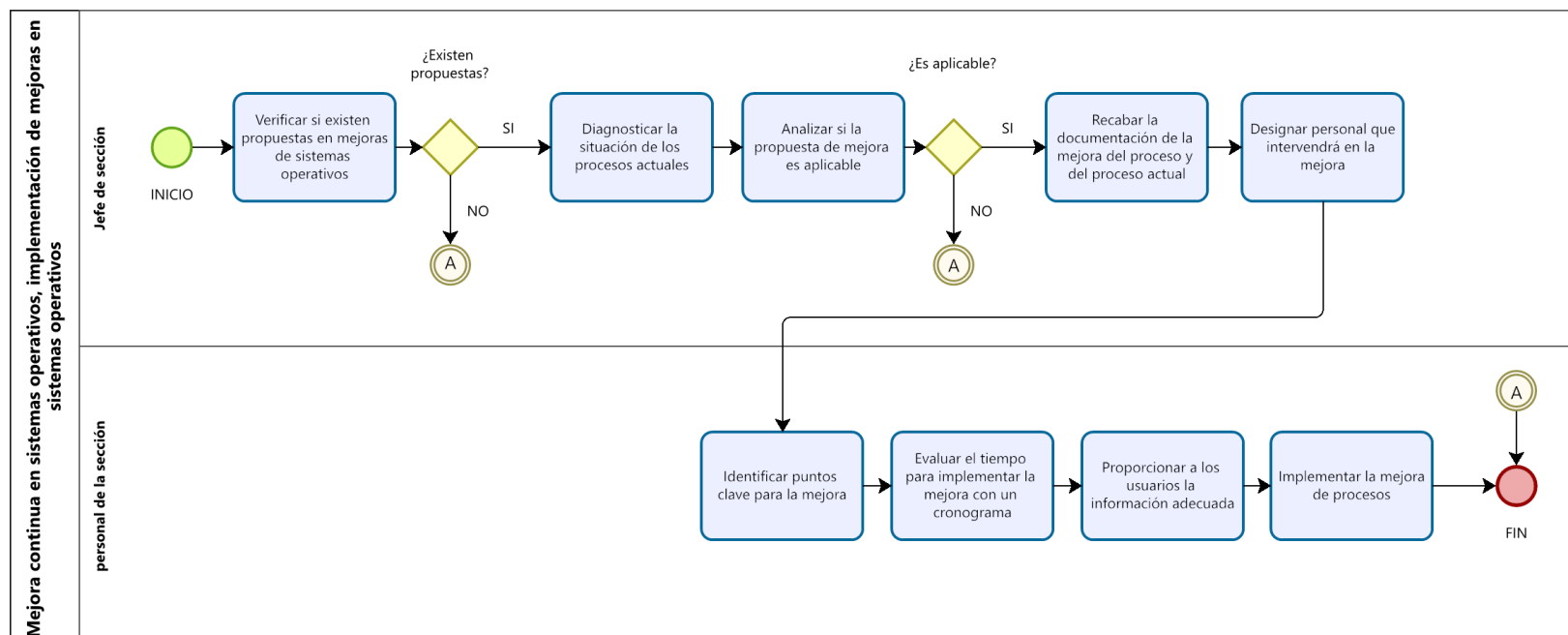
Narrativa del Procedimiento de Respaldo y Resguardo de Información, Respaldo Diario

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	verifica que el robot tenga cinta magnética	Cinta verificada
2	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Ejecuta parámetros correspondientes para respaldo de base de datos en disco	Parámetros en disco
3	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Ejecuta parámetros correspondientes para respaldo de base de datos en cinta magnética	Parámetros en cinta
4	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Revisa en sistema si finalizó correctamente el respaldo	Sistema revisado
5	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Finalizo correctamente? No, regresa al punto 2 Sí, pasa al punto 6	Respaldo realizado
6	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Registra en archivo de control el respaldo de la información	Archivo registrado

Procedimiento de Mejora Continua en Sistemas Operativos, Implementación de Mejoras en Sistemas Operativos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Mejora continua en sistemas operativos, implementación de mejoras en sistemas operativos
Descripción	Establecer un enfoque sistemático para actualizar y optimizar los sistemas operativos utilizados en la organización, garantizando su rendimiento y seguridad. Evaluación inicial del estado actual de los sistemas, la identificación y priorización de mejoras, planificación y ejecución de pruebas en entornos controlados, implementación de mejoras en producción, monitoreo post-implementación y evaluación de resultados.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-XIII
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	1 Revisión continua de sistemas operativos, 2 Gestión de actualizaciones y parches ,3 Evaluación de nuevas versiones y tecnologías, 4 Pruebas previas a la implementación de mejoras ,5 Planificación de implementación de mejoras, 6 Documentación de cambios, 7 Capacitación en nuevas funcionalidades, 8 Gestión de compatibilidad y dependencias, 9 Análisis de riesgos asociados a mejoras 10 Gestión del ciclo de vida del sistema operativo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Diagnósticos y análisis de los procesos y servicios actuales, documentación de las mejoras a implementar, validaciones de compatibilidad, cronogramas de trabajo, comunicación y colaboración con las áreas involucradas en la implementación de la mejora del proceso.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Memorias técnicas y bitácoras del proceso de implementación. Mejoras en los servicios y procesos.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Mejora Continua en Sistemas Operativos, Implementación de Mejoras en Sistemas Operativos



Narrativa del Procedimiento de Mejora Continua en Sistemas Operativos, Implementación de Mejoras en Sistemas Operativos

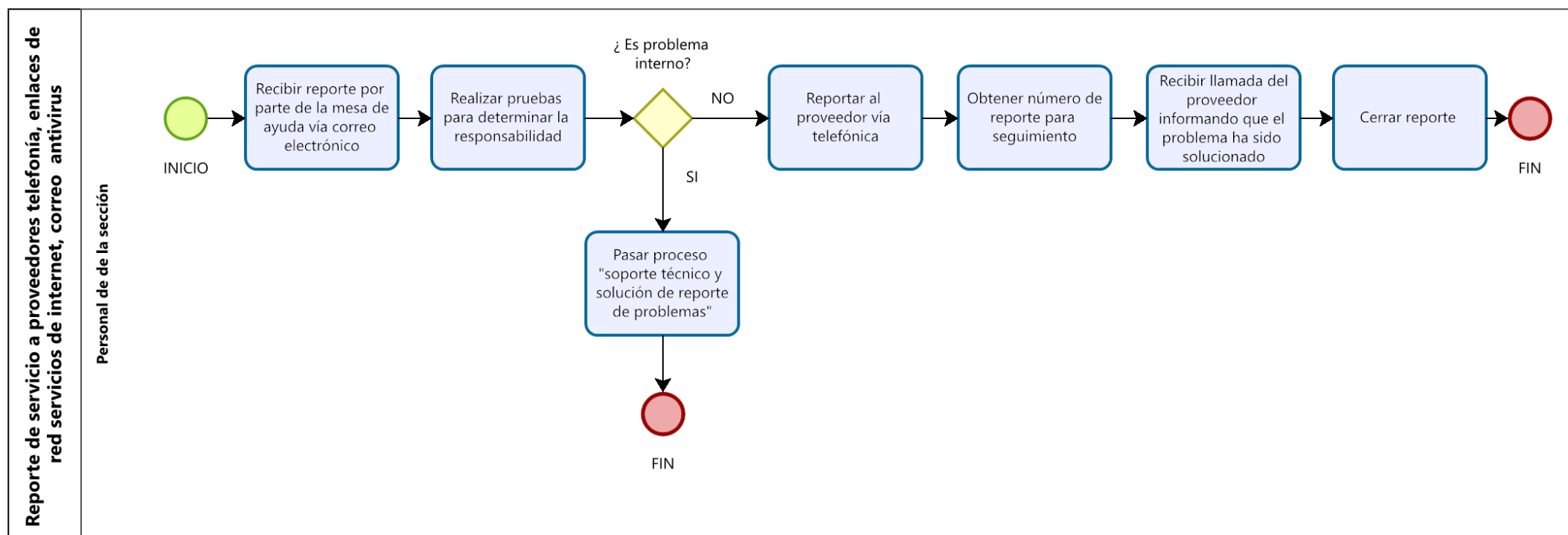
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Verifica si existen propuestas en mejoras de sistemas operativos	Sistema verificado
2	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Existen propuestas? No, termina proceso Si, pasa al punto 3	Propuestas determinadas
3	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Diagnostica la situación de los procesos actuales	Procesos diagnosticados
4	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Analiza si la propuesta de mejora es aplicable	Determina propuesta
5	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	¿Es aplicable? No, termina proceso Si, pasa al punto 6	Determina propuesta
6	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Recaba la documentación de la mejora del proceso y del proceso actual	Documentación recabada
7	Jefe de Sección	Sección de Soporte Técnico	Designa personal que intervendrá en la mejora	Personal asignado
8	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Identifica puntos clave para la mejora	Puntos identificados
9	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Evalúa el tiempo para implementar la mejora con un cronograma	Cronograma realizado
10	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Proporciona a los usuarios la información adecuada	Información proporcionada

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Personal de la Sección	Sección de Soporte Técnico	Implementar la mejora de procesos	Proceso implementado

Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Telefonía, Enlaces de Red, Servicios de Internet, Correo Electrónico y Antivirus

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reporte de servicios a proveedores de telefonía, enlaces de red, servicios de internet, correo electrónico y antivirus
Descripción	Determinar si el problema de servicios es interno o externo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-V
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Realizar un diagnóstico del problema y determinar la responsabilidad, en caso de que el problema sea por el proveedor se levantara reporte
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Realizar una llamada a la mesa de ayuda de la empresa proveedora de servicios
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Solución del problema
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Telefonía, Enlaces de Red, Servicios de Internet, Correo Electrónico y Antivirus



Narrativa del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Telefonía, Enlaces de Red, Servicios de Internet, Correo Electrónico y Antivirus

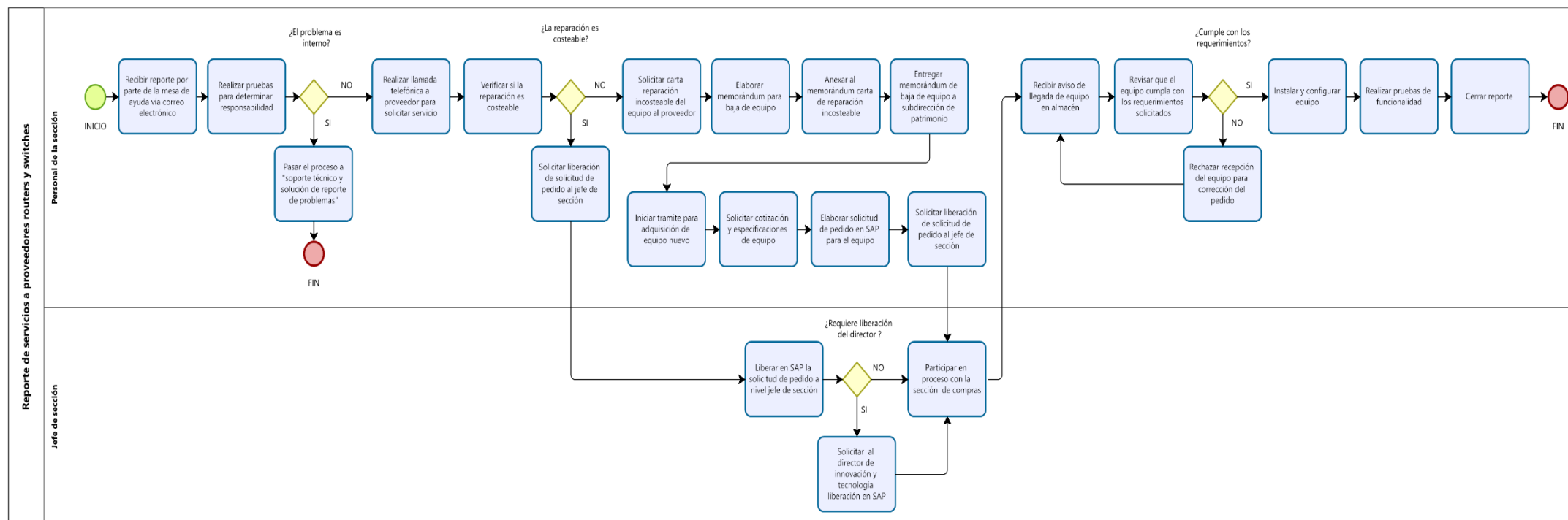
No.	Responsable		Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe reporte por parte de la mesa de ayuda vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Realiza pruebas para determinar la responsabilidad	Pruebas realizadas
3	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	¿Es problema interno? Sí, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Problema detectado
4	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Pasa proceso "soporte técnico y solución de reporte de problemas" y termina proceso	Fin del procedimiento
5	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Reporta al proveedor vía telefónica	Reporte generado
6	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Obtiene número de reporte para seguimiento	Número recibido
7	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe llamada del proveedor informando que el problema ha sido solucionado	Reporte solucionado
8	Personal	del	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Cierra reporte	Fin del procedimiento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	462 de 482

Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores Routers y Switches

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reporte de servicios a Proveedores routers y switches
Descripción	Determinar si el problema de servicios es interno o externo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-V
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Realizar un análisis del problema para determinar la responsabilidad y detectar el equipo que está fallando
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Realizar una llamada a la mesa de ayuda de la empresa proveedora de servicios
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Se corrige la falla en las conexiones y equipo
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores Routers y Switches



Narrativa del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores Routers y Switches

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Recibir reporte por parte de la mesa de ayuda vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Realizar pruebas para determinar responsabilidad	Pruebas realizadas
3	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	¿El problema es interno? Sí, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Problema detectado
4	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Pasar el proceso a "soporte técnico y solución de reporte de problemas" y termina proceso	Termina proceso
5	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Realizar llamada telefónica a proveedor para solicitar servicio	Reporta a proveedor
6	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Verificar si la reparación es costeable	Costos revisados
7	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	¿La reparación es costeable? Sí, pasa al punto 16 No, pasa al punto 8	Costos analizados
8	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Solicitar carta reparación incosteable del equipo al proveedor	Carta recibida

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Elaborar memorándum para baja de equipo	Solicitud elaborada
10	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Anexar al memorándum carta de reparación incosteable	Carta y memorándum anexados
11	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Entregar memorándum de baja de equipo a subdirección de patrimonio	Baja de equipo
12	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Iniciar trámite para adquisición de equipo nuevo	Solicitud de compra
13	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Solicitar cotización y especificaciones de equipo	Especificaciones recibidas
14	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Elaborar solicitud de pedido en SAP para el equipo	Solicitud de pedido
15	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Solicitar liberación de solicitud de pedido al jefe de sección y pasa al punto 20	Liberación de solicitud
16	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Solicitar liberación de solicitud de pedido al jefe de sección	Solicitud realizada
17	Jefe de Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Liberar en SAP la solicitud de pedido a nivel jefe de sección	Solicitud liberada

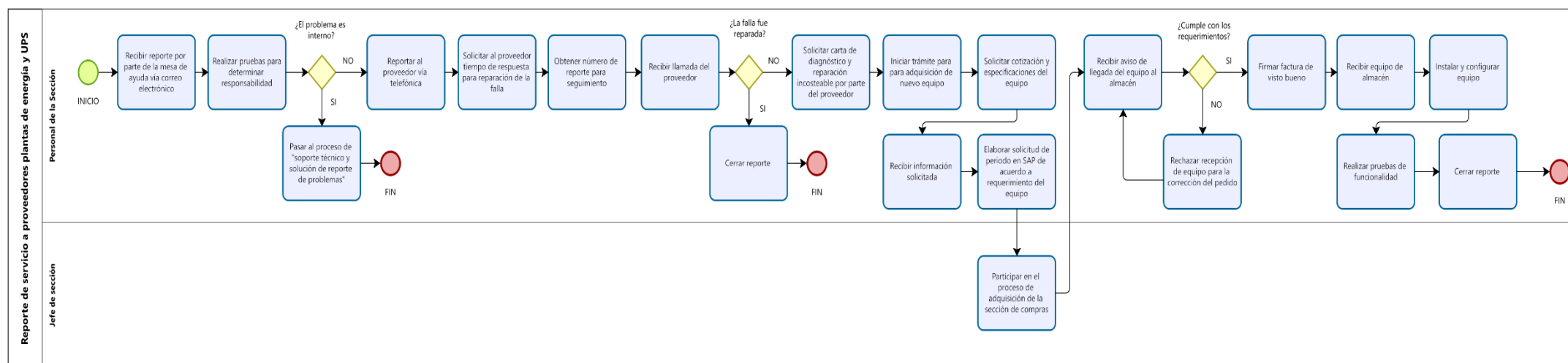
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Jefe de Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	¿Requiere liberación del Director? Si, pasa al punto 19 No, pasa al punto 20	Solicitud analizada
19	Jefe de Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Solicitar al director de innovación y tecnología liberación en SAP	Solicitud liberada
20	Jefe de Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Participar en proceso con la sección de compras	Compra autorizada
21	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Recibir aviso de llegada de equipo en almacén	Registro de equipo
22	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Revisar que el equipo cumpla con los requerimientos solicitados	Analiza equipo
23	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	¿Cumple con los requerimientos? No, pasa al punto 24 Si, pasa al punto 25	Equipo recibido
24	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Rechazar recepción del equipo para corrección del pedido y regresa al punto 21	Equipo rechazado
25	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Instalar y configurar equipo	Equipo configurado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
26	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Realizar pruebas de funcionalidad	Pruebas realizadas
27	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y redes	Cerrar reporte	Fin del proceso

Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Plantas de Energía y UPS

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reporte de servicios a proveedores de plantas de energía y UPS
Descripción	Determinar si el problema de servicios es interno o externo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-V
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Realizar un análisis del problema para ver si es necesaria la presencia del proveedor
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Levanta reporte de la falla describiendo el problema al proveedor y programan la visita
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Se configura o repara el equipo dañado
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Plantas de Energía y UPS



Narrativa del Procedimiento de Reporte de Servicios a Proveedores de Plantas de Energía y UPS

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe reporte por parte de la mesa de ayuda vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Realiza pruebas para determinar responsabilidad	Pruebas realizadas
3	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	¿El problema es interno? Si, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Problema determinado
4	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Pasa al proceso de "soporte técnico y solución de reporte de problemas" y termina proceso	Fin del procedimiento
5	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Reporta al proveedor vía telefónica	Proveedor reportado
6	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Solicita al proveedor tiempo de respuesta para reparación de la falla	Establece tiempo de respuesta
7	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Obtiene número de reporte para seguimiento	Registra número

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe llamada del proveedor	Reporte atendido
9	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	¿La falla fue reparada? Si, pasa al punto 10 No, pasa al punto 11	Falla reparada
10	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Cierra reporte y termina proceso	Termina proceso
11	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Solicita carta de diagnóstico y reparación incosteable por parte del proveedor	Baja de equipo
12	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Inicia trámite para para adquisición de nuevo equipo	Solicitud de compra
13	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Solicita cotización y especificaciones del equipo	Solicitud de información
14	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe información solicitada	Recibe información
15	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Elabora solicitud de periodo en SAP de acuerdo a requerimiento del equipo	Requerimiento solicitado

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Jefe de Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Participa en el proceso de adquisición de la sección de compras	Compra autorizada
17	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibir aviso de llegada del equipo al almacén	Registro de equipo
18	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	¿Cumple con los requerimientos? No, pasa al punto 19 Si, pasa al punto 20	Analiza equipo
19	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Rechaza recepción de equipo para la corrección del pedido y regresa al punto 17	Espera de cambio
20	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Firma factura de visto bueno	Factura aprobada
21	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe equipo de almacén	Equipo recibido
22	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Instala y configurar equipo	Equipo configurado
23	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Realiza pruebas de funcionalidad	Pruebas realizadas

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	473 de 482

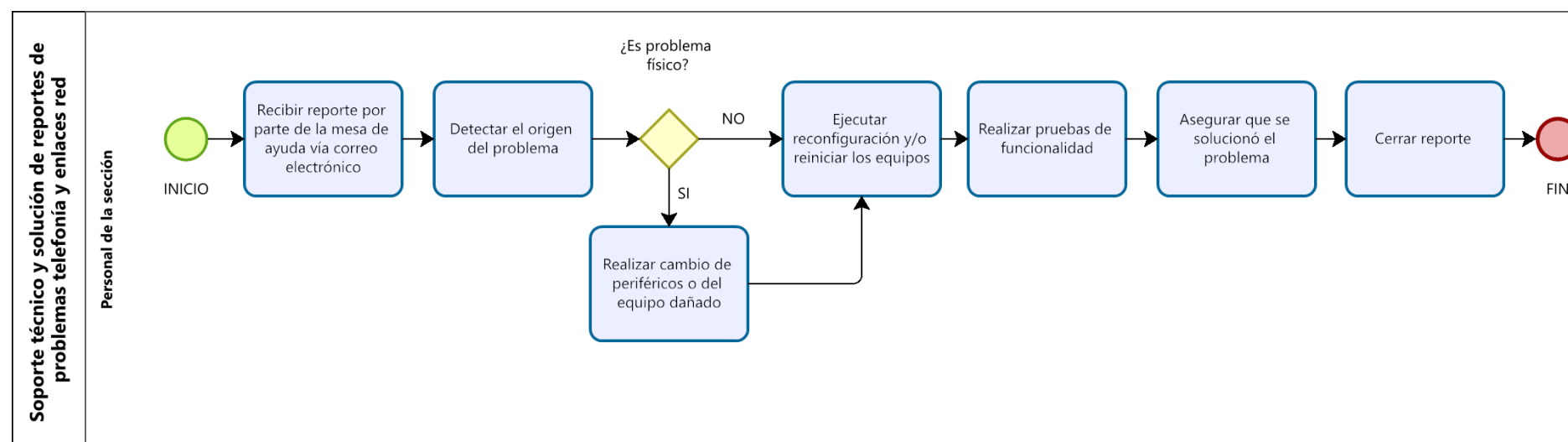
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
24	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Cierra reporte	Fin del proceso

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	474 de 482

Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Problemas de Telefonía y Enlaces de Red

Ficha del procedimiento	
Nombre	Soporte técnico y solución de problemas de telefonía y enlaces de red
Descripción	Determinar si el problema de servicios es interno o externo
Alineación normativa	PE-69-III-RI-19-V
Macro-proceso rector	Innovación y Tecnología
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Se recibe llamada con el reporte del problema en la mesa de ayuda de la Dirección de Innovación y tecnología
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Realizar un análisis del problema
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Configurar, reparar o instalar lo necesario para solucionar el problema
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Problemas de Telefonía y Enlaces de Red



Narrativa del Procedimiento de Soporte Técnico y Solución de Problemas de Telefonía y Enlaces de Red

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Recibe reporte por parte de la mesa de ayuda vía correo electrónico	Solicitud recibida
2	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Detecta el origen del problema	Origen detectado
3	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	¿Es problema físico? Si, pasa al punto 4 No, pasa al punto 5	Problema determinado
4	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Realiza cambio de periféricos o del equipo dañado y continua al punto 5	Sustitución de equipo
5	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Ejecuta reconfiguración y/o reiniciar los equipos	Equipos configurados
6	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Realiza pruebas de funcionalidad	Pruebas realizadas
7	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Asegura que se solucionó el problema	Problema solucionado
8	Personal de la Sección	Sección de Telecomunicaciones y Redes	Cierra reporte	Fin del proceso

4. Indicadores

El MOP se divide secuencialmente en tres grandes partes: en la primera, se expone el organigrama de la institución o de la unidad administrativa y una referencia de los cargos que participan en los procesos. En la segunda parte se presenta un inventario de los procesos o procedimientos, con una descripción gráfica y narrativa. En la tercera parte, se declaran los indicadores para poder medir el desempeño. Esta manera de presentar el esquema de la gestión del MOP en la Dependencia o el Organismo tiene la finalidad de asociar la estructura con las prácticas administrativas y de trabajo para así medir su desempeño.

A continuación, se presenta la tabla de indicadores que están asociados a los procedimientos de la unidad administrativa de esta sección.

Nombre del indicador	Responsable	Unidad de medida	Frecuencia de actualización	Sentido
Plan institucional elaborado/actualizado	Sección de instrumentos de evaluación	Documento	6 años	Ascendente
Matriz de Indicadores para Resultados elaborada/evaluada	Sección de instrumentos de evaluación	Documento	Anual	Ascendente
Programa Operativo Anual integrado. Informes de evaluación de resultados del Programa Operativo Anual.	Sección de instrumentos de evaluación	Documento	Mensual	Ascendente
Porcentaje de solicitudes de información atendidas.	Sección de instrumentos de evaluación	Porcentaje de atención	Mensual	Ascendente
Informes de actividades y resultados entregados. Informes de actividades y resultados publicados.	Sección de instrumentos de evaluación	Documento	Mensual	Ascendente
Informes trimestrales de indicadores de gestión entregados a la Dirección General	Sección de instrumentos de evaluación	Documento	Trimestral	Ascendente
Actualizar y/o generar la normatividad del Organismo	Sección de Ingeniería de Procesos	Documento	Mensual	Ascendente

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	478 de 482

5. Fichas de los indicadores

Nombre del Indicador	Plan institucional elaborado/actualizado
Descripción general	Elaboración del Plan Institucional del Organismo de acuerdo a la metodología de la instancia de gobierno correspondiente.
Fórmula	Documento realizado y publicado en el Diario Oficial El Estado de Jalisco
Sentido	Ascendente
Observaciones	Se realizan actualizaciones de acuerdo a lo que solicite la instancia de gobierno correspondiente a lo largo de la administración.
Frecuencia de medición	6 años
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Nombre del Indicador	Matriz de Indicadores para Resultados elaborada/evaluada
Descripción general	Elaboración de la Matriz de Indicadores para resultados con la información del presupuesto autorizado, ejecutado, los indicadores de los procesos principales del Organismo que permiten lograr la misión, visión y objetivos del mismo, sus metas y resultados.
Fórmula	Matriz realizada y publicada en la página web del Organismo
Sentido	Ascendente
Observaciones	Se realiza una versión de apertura del documento, con el presupuesto autorizado y metas, una vez cerrado el ejercicio anual se actualiza con el presupuesto autorizado y el presupuesto ejercido, así como con los resultados de los indicadores.
Frecuencia de medición	Anual
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Nombre del Indicador	Programa Operativo Anual integrado. Informes de evaluación de resultados del Programa Operativo Anual
Descripción general	Integración del Programa Operativo Anual de las distintas áreas del Organismo, con los indicadores de los procesos sustantivos de cada área y metas para cada uno, así como el seguimiento mensual de los resultados, análisis de información, elaboración y entrega de reporte a Dirección General, Staff, Direcciones y Superintendencias.
Fórmula	Informes entregados a la Dirección General
Sentido	Ascendente
Observaciones	
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Nombre del Indicador	Porcentaje de solicitudes de información atendidas.
Descripción general	Elaboración y entrega de informes del Organismo a solicitud de instancias externas o a áreas internas.
Fórmula	(Informes entregados en tiempo / Solicitudes de información)*100
Sentido	Ascendente
Observaciones	
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	480 de 482

Nombre del Indicador	Informes de actividades y resultados entregados. Informes de actividades y resultados publicados.
Descripción general	Integración y entrega a la Dirección General de las principales actividades y logros de las distintas áreas del Organismo, para su posterior presentación a la Junta de Gobierno. Este informe se realiza con cortes mensuales, trimestrales y anual.
Fórmula	Informes entregados a la Dirección General
Sentido	Ascendente
Observaciones	
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Nombre del Indicador	Informes trimestrales de indicadores de gestión entregados a la Dirección General
Descripción general	Elaboración y entrega del informe trimestral para el Director General, con los indicadores de gestión de acuerdo a la metodología de CONAGUA, así como otros indicadores principales de las distintas áreas, para análisis interno.
Fórmula	Informes de indicadores de gestión entregados a la Dirección General
Sentido	Ascendente
Observaciones	
Frecuencia de medición	Trimestral
Fuente	Archivo electrónico de la Sección de Instrumentos de Evaluación.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	481 de 482

Nombre del Indicador	Actualizar y/o generar la normatividad del Organismo
Descripción general	Evaluación, análisis y actualización de los reglamentos, manuales y/o circulares del Organismo, en la búsqueda de optimizar los procesos del mismo (se considera un documento normativo por Dirección General y Direcciones de área).
Fórmula	(Documentos normativos publicados / Solicitud de documentos normativos)*100
Sentido	Ascendente
Observaciones	
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Página web del Organismo

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	482 de 482

6. Elaboración y autorización de la sección

C. Juan Pablo Vera García
Analista de Procesos
Facilitador - Redactor

Ing. Simón Alejandro Delgado Buitrón
Director de Innovación y Tecnología
Titular de la unidad administrativa
documentada en esta sección

LAE. J. Guadalupe Cabral Sánchez
Asistente de Seguimiento y Evaluación
Coordinador del Proyecto