



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 III

Capítulo II

Sección V: Dirección de Abastecimiento y Operación

Sección VI: Comercial

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	3 de 460

Contenido

Manual de Organización y Procedimientos Dirección de Abastecimiento y Operación	12
1. Organigrama.....	13
<i>Sección de Modelaje de redes de Agua Potable</i>	<i>15</i>
Sección de Modelaje de redes de Alcantarillado	16
Subdirección de Abastecimiento.....	16
<i>Sección Sistema Chapala y Santiago</i>	<i>17</i>
<i>Sección Mantenimiento y Subestaciones</i>	<i>17</i>
Subdirección de Potabilización	17
<i>Sección Planta Potabilizadora Número 2</i>	<i>18</i>
<i>Sección Planta Potabilizadora Número 3 y Presa Calderón</i>	<i>19</i>
<i>Sección de Desinfección.....</i>	<i>19</i>
Subdirección de Laboratorios	19
Subdirección de Saneamiento.....	20
<i>Sección de Vigilancia de Descargas.....</i>	<i>20</i>
<i>Sección de Monitoreo</i>	<i>21</i>
<i>Sección de Tratamiento y Reúso.....</i>	<i>21</i>
Subdirección de Distribución	21
<i>Sección de Distribución Hidalgo</i>	<i>22</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	4 de 460

<i>Sección de Distribución Juárez</i>	22
<i>Sección de Distribución Reforma</i>	23
<i>Sección de Distribución Libertad</i>	23
<i>Sección Hidrometría</i>	23
<i>Sección Macromedición</i>	24
Subdirección de Mantenimiento de Redes	24
<i>Sección de Mantenimiento de Redes Hidalgo</i>	25
<i>Sección de Mantenimiento de Redes Juárez</i>	25
<i>Sección de Mantenimiento de Redes Reforma</i>	25
<i>Sección de Mantenimiento de Redes Libertad</i>	26
<i>Sección de Detección de Fugas Norte</i>	26
<i>Sección de Detección de Fugas Sur</i>	26
Subdirección de Mantenimiento de Plantas y Pozos	27
<i>Sección de Plantas Sur</i>	27
<i>Sección de Sistema de Pozos</i>	27
<i>Sección de Plantas Norte y Cárcamos</i>	28
Subdirección de Alcantarillado.....	28
<i>Sección de Alcantarillado Hidalgo</i>	29
<i>Sección de Alcantarillado Juárez</i>	29
<i>Sección de Alcantarillado Reforma</i>	29
<i>Sección de Alcantarillado Libertad</i>	30

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	5 de 460

<i>Sección de Rehabilitado de Tuberías de Drenaje.....</i>	<i>30</i>
3. Inventario de los procedimientos	31
Descripción de los procedimientos	35
<i>Procedimiento de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial</i>	<i>35</i>
<i>Procedimiento de Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial.....</i>	<i>49</i>
<i>Procedimiento de Operación del sistema de Potabilización y Desinfección de Agua de Fuente de Abastecimiento.....</i>	<i>55</i>
<i>Procedimiento de Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección</i>	<i>62</i>
<i>Procedimiento de Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección</i>	<i>69</i>
<i>Procedimiento de Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua.....</i>	<i>75</i>
<i>Procedimiento de Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua.....</i>	<i>82</i>
<i>Procedimiento de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso</i>	<i>95</i>
<i>Procedimiento de Monitoreo y Registro de Parámetros Básicos de Agua Residual.....</i>	<i>105</i>
<i>Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Saneamiento.....</i>	<i>112</i>
<i>Procedimiento de Operación del Sistema de Distribución y Fuentes de Abasto de Agua Potable</i>	<i>118</i>
<i>Procedimiento de Maniobra de Válvulas para Control de Niveles y Caudales de Agua Potable</i>	<i>127</i>
<i>Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Distribución y Abasto de Agua Potable</i>	<i>134</i>
<i>Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Redes e Infraestructura de Agua Potable</i>	<i>140</i>
<i>Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Plantas, Pozos y Cárcamos</i>	<i>149</i>
<i>Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario y Pluvial.....</i>	<i>162</i>
4. Indicadores	172
05. Fichas de los Indicadores.....	173

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	6 de 460

6. Elaboración y autorización de la sección	177
Manual de Organización y Procedimientos Dirección Comercial	178
1. Organigrama.....	179
2. Descripción de las unidades administrativas	181
Dirección Comercial	181
<i>Sección de Padrón de usuarios</i>	<i>181</i>
<i>Sección de Grandes consumidores</i>	<i>181</i>
<i>Sección de Factibilidades comerciales.....</i>	<i>181</i>
Subdirección de Control Técnico.....	182
<i>Sección de Control Técnico (C.O. Sauz, C.O. Río Nilo, C.O. Ávila Camacho, C.O. González Gallo).....</i>	<i>182</i>
Subdirección de Control de Servicio Medido.....	183
<i>Sección de Facturación (C.O. Sauz, C.O. Río Nilo, C.O. Ávila Camacho, C.O. González Gallo).....</i>	<i>183</i>
Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza	183
<i>Sección de servicio al Cliente (C. O. Sauz, C. O. Río Nilo, C. O. Ávila Camacho, C. O. González Gallo)</i>	<i>184</i>
<i>Sección de Convenios y proyectos comerciales</i>	<i>184</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	185
Padrón de Usuarios	185
Descripción de los procedimientos	187
<i>Procedimiento de Inspecciones en Campo</i>	<i>187</i>
<i>Ficha del Servicio de Inspección en Campo.....</i>	<i>191</i>
<i>Procedimiento de Mantenimiento al Padrón Solicitud Vía Factibilidades.</i>	<i>192</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	7 de 460

<i>Procedimiento de Altas de Predio Solicitado por la Subdirección de Distribución</i>	<i>195</i>
<i>Procedimiento de Cambios y/o Registro del Nombre del Propietario.....</i>	<i>199</i>
<i>Procedimiento de Ajustes Administrativos por Inexistencia de Agua o Drenaje.....</i>	<i>202</i>
<i>Procedimiento de Actualización del Sistema de Información Geográfica (GIS).....</i>	<i>205</i>
<i>Procedimiento de Atención a Solicitud de Información de Oficios Judiciales Vía Oficialía de Partes.....</i>	<i>208</i>
<i>Procedimiento de Cambio de Uso de Suelo de Lote Baldío a Casa Habitación</i>	<i>211</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	215
Factibilidades Comerciales	215
Descripción de los procedimientos	217
<i>Procedimiento de Facturación de Factibilidades de Urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios Sin Trámite de Factibilidad.....</i>	<i>217</i>
<i>Ficha del Servicio de Facturación de Factibilidades de Urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad.....</i>	<i>221</i>
Descripción de los procedimientos	222
<i>Procedimiento de Convenio de Edificaciones y Urbanizaciones.....</i>	<i>222</i>
Descripción de los procedimientos	226
<i>Procedimiento de Cobranza de Factibilidades</i>	<i>226</i>
Descripción de los procedimientos	230
<i>Procedimiento de Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad.....</i>	<i>230</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	233
Grandes Consumidores	233
Descripción de los procedimientos	234
<i>Procedimiento de Supervisión de Medidores</i>	<i>234</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	8 de 460

<i>Procedimiento de Toma de Lectura.....</i>	<i>237</i>
<i>Procedimiento de Facturación e Impresión de Recibos.....</i>	<i>244</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	248
Control Técnico	248
Descripción de los procedimientos	250
<i>Procedimiento de Fuga en Medidor</i>	<i>250</i>
<i>Procedimiento de Desazolve de Medidor</i>	<i>254</i>
<i>Procedimiento de Prueba de flujo</i>	<i>258</i>
<i>Procedimiento de Violación de la Reducción.....</i>	<i>262</i>
<i>Procedimiento de Retiro de Medidor</i>	<i>266</i>
<i>Procedimiento de Cancelar Toma.....</i>	<i>270</i>
<i>Procedimiento de Prueba Volumétrica.....</i>	<i>274</i>
<i>Ficha del Servicio de Prueba Volumétrica.....</i>	<i>278</i>
<i>Procedimiento de Inspección Hidráulica</i>	<i>279</i>
<i>Procedimiento de Inspección Detector de Tomas</i>	<i>283</i>
<i>Ficha del Servicio de Inspección Detector de Tomas</i>	<i>287</i>
<i>Procedimiento de Instalación o Cambio de Medidor</i>	<i>288</i>
<i>Ficha del Servicio de Instalación o Cambio de Medidor</i>	<i>292</i>
<i>Procedimiento de Reubicación de Medidor.....</i>	<i>293</i>
<i>Procedimiento de Reconexión de Servicio.....</i>	<i>297</i>
<i>Procedimiento de Reducción de Servicio</i>	<i>301</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	9 de 460

<i>Procedimiento de Cierre de Servicio</i>	<i>305</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	309
Servicio Medido.....	309
<i>Procedimiento de Cálculo de Cuotas Programada.</i>	<i>310</i>
<i>Procedimiento de Impresión de Recibos.....</i>	<i>315</i>
<i>Procedimiento de Control de Calidad en Campo.....</i>	<i>318</i>
<i>Procedimiento de Cálculo de Cuotas por Solicitud.</i>	<i>321</i>
<i>Procedimiento de Impresión de Recibos por Solicitud.....</i>	<i>324</i>
<i>Procedimiento de Estimado Anual Masivo.....</i>	<i>327</i>
<i>Procedimiento de Creación y Mantenimiento de Unidades de Lectura.</i>	<i>331</i>
3. Inventario y descripción de los procedimientos	334
Servicio al Cliente	334
<i>Procedimiento de Impresión del Estado de Cuenta.....</i>	<i>336</i>
<i>Ficha del Servicio de Impresión del Estado de Cuenta.....</i>	<i>339</i>
<i>Procedimiento de Aclaración al Estado de Cuenta.....</i>	<i>340</i>
<i>Ficha del Servicio de Aclaración al Estado de Cuenta.....</i>	<i>344</i>
<i>Procedimiento de Solicitud de Inspección</i>	<i>345</i>
<i>Ficha del Servicio de Solicitud de Inspección</i>	<i>349</i>
<i>Procedimiento de Ajuste al Estado de Cuenta.....</i>	<i>350</i>
<i>Ficha del Servicio de Ajuste al Estado de Cuenta</i>	<i>355</i>
<i>Ficha del Servicio Aplicación de Beneficencias</i>	<i>360</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	10 de 460

<i>Procedimiento de Constancia de No Adeudo</i>	<i>361</i>
<i>Ficha del Servicio de Constancia de No Adeudo</i>	<i>365</i>
<i>Procedimiento de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio.....</i>	<i>366</i>
<i>Ficha del Servicio de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio.....</i>	<i>370</i>
<i>Ficha del Servicio de Domiciliación de Pagos (alta o Baja).....</i>	<i>375</i>
<i>Procedimiento de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga.....</i>	<i>376</i>
<i>Ficha del Servicio de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga</i>	<i>380</i>
<i>Procedimiento de Descuento en Recargos</i>	<i>381</i>
<i>Ficha del Servicio de Descuento en Recargos</i>	<i>385</i>
<i>Procedimiento de Solicitud de Instalación de Medidor</i>	<i>386</i>
<i>Ficha del Servicio de Solicitud de Instalación de Medidor</i>	<i>390</i>
<i>Procedimiento de Plan de Pago a Plazos.....</i>	<i>391</i>
<i>Ficha del Servicio de Plan de Pagos a Plazos.....</i>	<i>395</i>
<i>Procedimiento de Devolución de Pago por Toma o Descarga no Realizada</i>	<i>396</i>
<i>Ficha del Servicio de Devolución de Pago por Toma o Descarga No Realizada</i>	<i>400</i>
<i>Procedimiento de Facturación Individual</i>	<i>401</i>
<i>Ficha del Servicio de Facturación Individual.....</i>	<i>405</i>
<i>Procedimiento de Modificación del Estimado Anual Individual.....</i>	<i>406</i>
<i>Ficha del Servicio de Modificación del Estimado Anual Individual.....</i>	<i>410</i>
<i>Procedimiento de Impresión del Historial de Consumos</i>	<i>411</i>
<i>Procedimiento de Proceso de Invitación de Pago al Usuario</i>	<i>415</i>

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	11 de 460

<i>Procedimiento Órdenes de Reducción o Cierre para Predios Deudores a Control Técnico.</i>	419
3. Inventario y descripción de los procedimientos	422
Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	422
Descripción de los procedimientos	423
<i>Procedimiento de Socialización de Adeudos</i>	423
<i>Procedimiento de Impulso de Convenios de Pago</i>	427
<i>Procedimiento de Notificación de Acuerdos y/o Documentos</i>	430
<i>Procedimiento de Entrega de Cartas Invitación.</i>	433
<i>Procedimiento de Contestación a Solicitudes de Información Vía Transparencia</i>	437
4. Indicadores	441
5. Fichas de los Indicadores	442
6. Elaboración y autorización de la sección	446
Glosario	447
Anexos	454
7. Descripción de la referencia normativa	454
Bitácora de cambios	458
Supervisión de la elaboración	459
Autorizaciones Legales	460

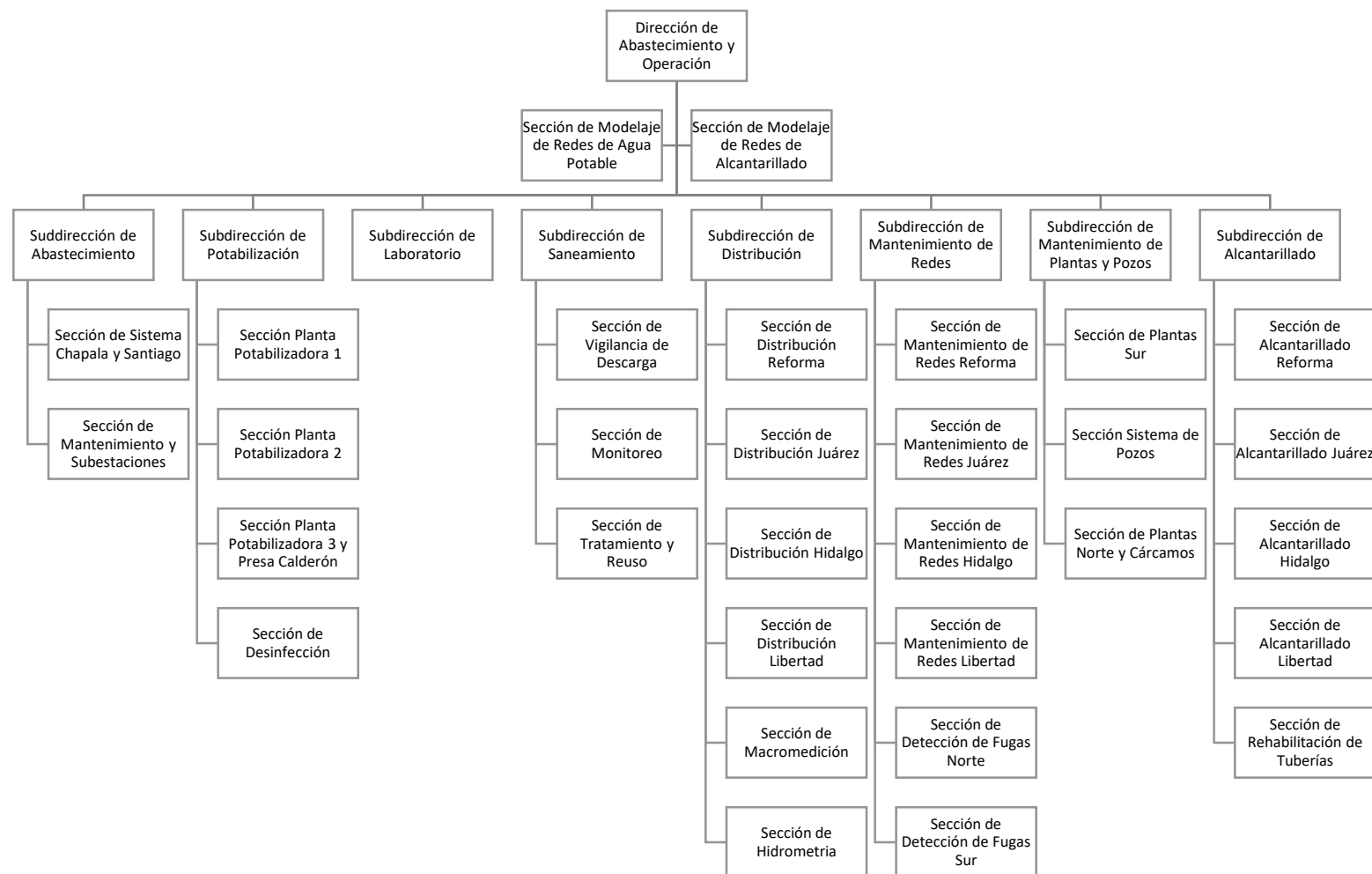
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	12 de 460

Manual de Organización y Procedimientos

Dirección de Abastecimiento y Operación

Capítulo II, Sección V

1. Organigrama



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	14 de 460

El organigrama de la **Dirección de Abastecimiento y Operación** permite mostrar el conjunto de las unidades administrativas a su cargo y las relaciones jerárquicas existentes entre las subdirecciones y secciones 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.

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.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	15 de 460

2. Descripción de las unidades administrativas

Dirección de Abastecimiento y Operación

La Dirección de Abastecimiento y Operación tiene por propósito operar los servicios de agua y saneamiento, y facilitar el mantenimiento a redes e infraestructura con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

Esta Dirección de Abastecimiento y Operación tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 34 Fracciones I a la XXXIX, 35 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, 36 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII, y 37 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII; y artículos 38 al 52, de la citada norma.

En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora, entrega agua potable en red de distribución, verifica calidad del agua, entrega dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario, entrega agua residual tratada para reúso en servicios al público y conserva infraestructura con eficiencia y hermeticidad; a través de los procesos de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial, Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial, Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial, Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección, Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua, Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua, Verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo, Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso, Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual, Verificación de la infraestructura de saneamiento, Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable, Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable, Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable, Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos, y Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Este Despacho se compone de:

Sección de Modelaje de redes de Agua Potable

- a) Esta unidad administrativa tiene por propósito de apoyar en la administración para el buen funcionamiento de los servicios de agua potable e integrar el modelo y calibración hidráulica de acuerdo con la operación real de redes e infraestructura hidráulica con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	16 de 460

aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

- b) Esta Sección de Modelaje de Redes de Agua Potable tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 36 Fracciones I a la VIII, de la citada norma.

Sección de Modelaje de redes de Alcantarillado

- a) Esta unidad administrativa tiene por propósito de apoyar en la administración para el buen funcionamiento de los servicios de alcantarillado y control pluvial e integrar el modelo y calibración hidráulica de acuerdo con la operación real de redes e infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.
- b) Esta Sección de Modelaje de Redes de Alcantarillado tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 37 Fracciones I a la VIII, de la citada norma.

Subdirección de Abastecimiento

Esta unidad administrativa tiene por propósito de suministrar y controlar los volúmenes de agua requeridos por las plantas y 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 con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Abastecimiento tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 38 Fracciones I a la XVI y 39 Fracciones I y II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora; a través de los procesos de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial, Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial y Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	17 de 460

Esta Unidad Administrativa se compone

Sección Sistema Chapala y Santiago

- a) Esta Sección Sistema Chapala y Santiago tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 38 Fracciones I a la XVI y 39 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación de los sistemas de abastecimiento de agua superficial e infraestructura hidráulica de los sistemas río Santiago y Chapala Guadalajara para el suministro y control de los volúmenes de agua de fuentes superficiales requeridos por las plantas potabilizadoras; a través de los procesos de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial, Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial y Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial.

Sección Mantenimiento y Subestaciones

- a) Esta Sección Mantenimiento y Subestaciones tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 38 Fracciones I a la XVI y 39 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de conservación de los sistemas de abastecimiento de agua superficial e infraestructura hidráulica de los sistemas río Santiago y Chapala Guadalajara para el suministro y control de los volúmenes de agua de fuentes superficiales requeridos por las plantas potabilizadoras; a través de los procesos de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial, Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial y Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial.

Subdirección de Potabilización

Esta unidad administrativa tiene por propósito de procesar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización y desinfección e infraestructura hidráulica con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	18 de 460

- a) Esta Subdirección de Potabilización tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 40 Fracciones I a la XX y 41 Fracciones I, II, III y IV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la entrega de agua potable en red de distribución; a través de los procesos de Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, y Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección.

Esta Unidad Administrativa se compone de:

Sección Planta Potabilizadora Número 1

- a) Esta Sección Planta Potabilizadora Número 1 tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 40 Fracciones I a la XX y 41 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización e infraestructura hidráulica de la planta potabilizadora Número 1 para tratar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, y Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección.

Sección Planta Potabilizadora Número 2

- a) Esta Sección Planta Potabilizadora Número 2 tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 40 Fracciones I a la XX y 41 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización e infraestructura hidráulica de la planta potabilizadora Número 2 para tratar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, y Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	19 de 460

Sección Planta Potabilizadora Número 3 y Presa Calderón

- a) Esta Sección Planta Potabilizadora Número 3 y Presa Calderón tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 40 Fracciones I a la XX y 41 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización e infraestructura hidráulica de la planta potabilizadora Número 3 y Presa Calderón para tratar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, y Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección.

Sección de Desinfección

- a) Esta Sección de Desinfección tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 40 Fracciones I a la XX y 41 Fracción IV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los sistemas de desinfección e infraestructura hidráulica de las plantas potabilizadoras Números 1, 2 y 3, y estaciones de cloración en el área de cobertura institucional para tratar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento, Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección, y Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección.

Subdirección de Laboratorios

Esta unidad administrativa tiene por propósito de vigilar la calidad del agua del sistema de abastecimiento público y coordinar la operación y mantenimiento del sistema de pruebas de tratabilidad a nivel de laboratorios para asegurar y preservar el control sanitario del agua en la infraestructura hidráulica con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Laboratorios tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 42 Fracciones I a la XII, de la citada norma.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	20 de 460

- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de verificación de la calidad del agua; a través de los procesos de Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua, Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua y Verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo.

Subdirección de Saneamiento

Esta unidad administrativa tiene por propósito el supervisar el sistema de saneamiento público y coordinar la operación y mantenimiento del monitoreo de gases y descargas en colectores y plantas de tratamiento de aguas residuales para asegurar el control sanitario del agua residual e infraestructura hidráulica con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del Área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Saneamiento tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 43 Fracciones I a la XXII y 44 Fracciones I, II y III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la entrega de agua residual tratada para reúso en servicios al público; a través de los procesos de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso, Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual y Verificación de la infraestructura de saneamiento.

Esta Unidad Administrativa se compone de: |

Sección de Vigilancia de Descargas

- a) Esta Sección de vigilancia de descargas tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 43 Fracciones I a la XXII y 44 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de inspección y caracterización de las descargas en colectores para control del saneamiento e infraestructura hidráulica, y la supervisión del sistema de saneamiento público con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables; a través de los procesos de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso, Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual y Verificación de la infraestructura de saneamiento.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	21 de 460

Sección de Monitoreo

- a) Esta Sección de monitoreo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 43 Fracciones I a la XXII y 44 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los controles y sistemas de monitoreo de gases en colectores para control del saneamiento e infraestructura hidráulica, y la supervisión del sistema de saneamiento público con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables; a través de los procesos de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso, Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual y Verificación de la infraestructura de saneamiento.

Sección de Tratamiento y Reúso

- a) Esta Sección de tratamiento y reúso tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 43 Fracciones I a la XXII y 44 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de los equipos y sistemas de tratamiento de residuos sépticos y lodos e infraestructura para el saneamiento, reúso de agua tratada e infraestructura hidráulica, y la supervisión del sistema de saneamiento público con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables; a través de los procesos de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso, Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual y Verificación de la infraestructura de saneamiento.

Subdirección de Distribución

Esta unidad administrativa tiene por propósito de administrar el sistema de distribución de agua potable y facilitar la operación y mantenimiento de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura de agua potable con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Distribución tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracciones I, II, III, IV, V y VI, de la citada norma.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	22 de 460

- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la entrega dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Esta Unidad Administrativa se compone de:

Sección de Distribución Hidalgo

- a) Esta Sección de Distribución del Sector Hidalgo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector, verificación y control del sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Sección de Distribución Juárez

- a) Esta Sección de Distribución del Sector Juárez tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector, verificación y control del sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	23 de 460

Sección de Distribución Reforma

- a) Esta Sección de Distribución del Sector Reforma tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector, verificación y control del sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Sección de Distribución Libertad

- a) Esta Sección de Distribución del Sector Libertad tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción IV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector, verificación y control del sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Sección Hidrometría

- a) Esta Sección de Hidrometría tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de registradores de presión, medición de volúmenes y calibración de válvulas de control hidráulico, componentes e infraestructura hidráulica, verificación y control del sistema de distribución de agua

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	24 de 460

potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Sección Macromedición

- a) Esta Sección de Macromedición tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 45 Fracciones I a la XIX y 46 Fracción VI, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de operación y mantenimiento de la medición de caudales y cuantificación de volúmenes para el monitoreo y control del sistema de abastecimiento público, verificación y control del sistema de distribución de agua potable; a través de los procesos de Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable, Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable y Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable.

Subdirección de Mantenimiento de Redes

Esta unidad administrativa tiene por propósito, garantizar el buen funcionamiento del sistema de redes de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de componentes y válvulas de control e infraestructura hidráulica con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Mantenimiento de Redes tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracciones I, II, III, IV, V y VI, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la conservación de la infraestructura con eficiencia y hermeticidad; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Esta Unidad Administrativa se compone de:

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	25 de 460

Sección de Mantenimiento de Redes Hidalgo

- a) Esta Sección de Mantenimiento de Redes del Sector Hidalgo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Sección de Mantenimiento de Redes Juárez

- a) Esta Sección de Mantenimiento de Redes del Sector Juárez tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Sección de Mantenimiento de Redes Reforma

- a) Esta Sección de Mantenimiento de Redes del Sector Reforma tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	26 de 460

Sección de Mantenimiento de Redes Libertad

- a) Esta Sección de Mantenimiento de Redes del Sector Hidalgo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción IV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Sección de Detección de Fugas Norte

- a) Esta Sección de Detección de Fugas Norte tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al área de cobertura; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Sección de Detección de Fugas Sur

- a) Esta Sección de Detección de Fugas Sur tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 47 Fracciones I a la XIX y 48 Fracción VI, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes de agua potable, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de agua potable y la inspección de obras en infraestructura hidráulica conforme al área de cobertura; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	27 de 460

Subdirección de Mantenimiento de Plantas y Pozos

Esta unidad administrativa tiene por propósito de garantizar el buen funcionamiento del sistema de plantas y pozos, coordinar la operación y mantenimiento periódico de componentes electromecánicos, cárcamos e infraestructura con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Mantenimiento de Redes tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 49 Fracciones I a la XXI y 50 Fracciones I, II y III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la conservación de la infraestructura con eficiencia y hermeticidad; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos.

Esta Unidad Administrativa se compone de:

Sección de Plantas Sur

- a) Esta Sección de Plantas Sur tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 49 Fracciones I a la XXI y 50 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de plantas, pozos y cárcamos, mantenimiento y supervisión de componentes, equipos electromecánicos e instalaciones, e inspección de obras e infraestructura eléctrica, mecánica e hidráulica; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos.

Sección de Sistema de Pozos

- a) Esta Sección de Sistema de Pozos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 49 Fracciones I a la XXI y 50 Fracción II, de la citada norma.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	28 de 460

- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de plantas, pozos y cárcamos, mantenimiento y supervisión de componentes, equipos electromecánicos e instalaciones, e inspección de obras e infraestructura eléctrica, mecánica e hidráulica; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos.

Sección de Plantas Norte y Cárcamos

- a) Esta Sección de Plantas Norte y Cárcamos tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 49 Fracciones I a la XXI y 50 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de plantas, pozos y cárcamos, mantenimiento y supervisión de componentes, equipos electromecánicos e instalaciones, e inspección de obras e infraestructura eléctrica, mecánica e hidráulica; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos.

Subdirección de Alcantarillado

Esta unidad administrativa tiene por propósito de garantizar el buen funcionamiento del sistema de redes de alcantarillado y coordinar la operación y mantenimiento de componentes de drenaje y control pluvial, e infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial con base en la normatividad, lineamientos y procesos de calidad aplicables a fin de proveer eficaz y eficientemente dichos servicios en el área de cobertura institucional a la población usuaria del área Metropolitana de Guadalajara.

- a) Esta Subdirección de Alcantarillado tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia de los artículos 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracciones I, II, III, IV y V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará el servicio de la conservación de la infraestructura con eficiencia y hermeticidad; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Esta Unidad Administrativa se compone de:

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	29 de 460

Sección de Alcantarillado Hidalgo

- a) Esta Sección de Alcantarillado Hidalgo tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracción I, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes y estructuras de drenaje y control pluvial, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de alcantarillado y la inspección de obras en infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Sección de Alcantarillado Juárez

- a) Esta Sección de Alcantarillado Juárez tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracción II, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes y estructuras de drenaje y control pluvial, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de alcantarillado y la inspección de obras en infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Sección de Alcantarillado Reforma

- a) Esta Sección de Alcantarillado Reforma tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracción III, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes y estructuras de drenaje y control pluvial, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de alcantarillado y la inspección de obras

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	30 de 460

en infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Sección de Alcantarillado Libertad

- a) Esta Sección de Alcantarillado Libertad tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracción IV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes y estructuras de drenaje y control pluvial, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de alcantarillado y la inspección de obras en infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial conforme al polígono del sector; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

Sección de Rehabilitado de Tuberías de Drenaje

- a) Esta Sección de Rehabilitado de Tuberías de Drenaje tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del Reglamento Interno del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, SIAPA, en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 51 Fracciones I a la XV y 52 Fracción V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de verificación del buen funcionamiento del sistema y subsistemas de redes y estructuras de drenaje y control pluvial, mantenimiento y supervisión de componentes, redes e infraestructura de alcantarillado y la inspección de obras en infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial en el área de cobertura; a través de los procesos de Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial.

3. Inventario 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
DP-4-XXVII. RI-38-II-III-IX-XI-XIII-XIV-XV-39-I-II.	Abastecimiento y Operación	Abastecimiento	Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial	-
DP-4-XXVII RI-38-I-V-VI-VII-VIII-X-XI-XII-39-I-II.	Abastecimiento y Operación	Abastecimiento	Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial	-
DP-4-XXVII RI-38-IV-VI-VII-IX-XIII-XV-39-I-II.	Abastecimiento y Operación	Abastecimiento	Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial	-
DP-4-XXVII RI-40-I-II-V-XI-XII-XVI-XVIII-XIX-41-I-II-III-IV.	Abastecimiento y Operación	Potabilización	Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento	-

DP-4-XXVII RI-40-I-II-III-IV-VI-X-41-I-II-III-IV.	Abastecimiento y Operación	Potabilización	Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección	-
DP-4-XXVII RI-40-VII-VIII-IX-XIII-XIV-XV-XVII-41-I-II-III-IV.	Abastecimiento y Operación	Potabilización	Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección	-
DP-4-XXVII RI-42-I-II-III-IV-V-IX-X-XI.	Abastecimiento y Operación	Laboratorios	Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua	-
DP-4-XXVII RI-42-II-III-V-VI-VII-VIII-XI.	Abastecimiento y Operación	Laboratorios	Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua	-
DP-4-XXVII RI-42-I-IV-V-VII-VIII-IX-XI.	Abastecimiento y Operación	Laboratorios	Verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo	-
DP-4-XXVII RI-43-I-II-III-IV-V-VII-VIII-IX-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-XIX-XX-XXI-44-I-II-III.	Abastecimiento y Operación	Saneamiento	Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso	-
DP-4-XXVII	Abastecimiento y Operación	Saneamiento	Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual	-

RI-43-I-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIV-XV-XVII-XVIII-XXI-44-I-II-III.				
DP-4-XXVII RI-43-II-V-VI-X-XVI-XIX-XXI-44-I-II-III.	Abastecimiento y Operación	Saneamiento	Verificación de la infraestructura de saneamiento	-
DP-4-XXVII RI-45-I-II-IV-V-VI-IX-XII-XIII-XIV-XV-XVII-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.	Abastecimiento y Operación	Distribución	Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable	-
DP-4-XXVII RI-45-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XIII-XIV-XV-XVI-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.	Abastecimiento y Operación	Distribución	Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable	-
DP-4-XXVII RI-45-III-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XVI-XVII-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.	Abastecimiento y Operación	Distribución	Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable	-
DP-4-XXVII RI-47-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-48-I-II-III-IV-V-VI.	Abastecimiento y Operación	Mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable	Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable	-

<p align="center">DP-4-XXVII</p> <p>RI-49-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-XIX-XX-50-I-II-III.</p>	<p align="center">Abastecimiento y Operación</p>	<p align="center">Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos</p>	<p align="center">Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos</p>	-
<p align="center">DP-4-XXVII</p> <p>RI-51-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-52-I-II-III-IV-V-VI.</p>	<p align="center">Abastecimiento y Operación</p>	<p align="center">Mantenimiento de alcantarillado, sanitario y pluvial</p>	<p align="center">Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial</p>	-

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

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	35 de 460

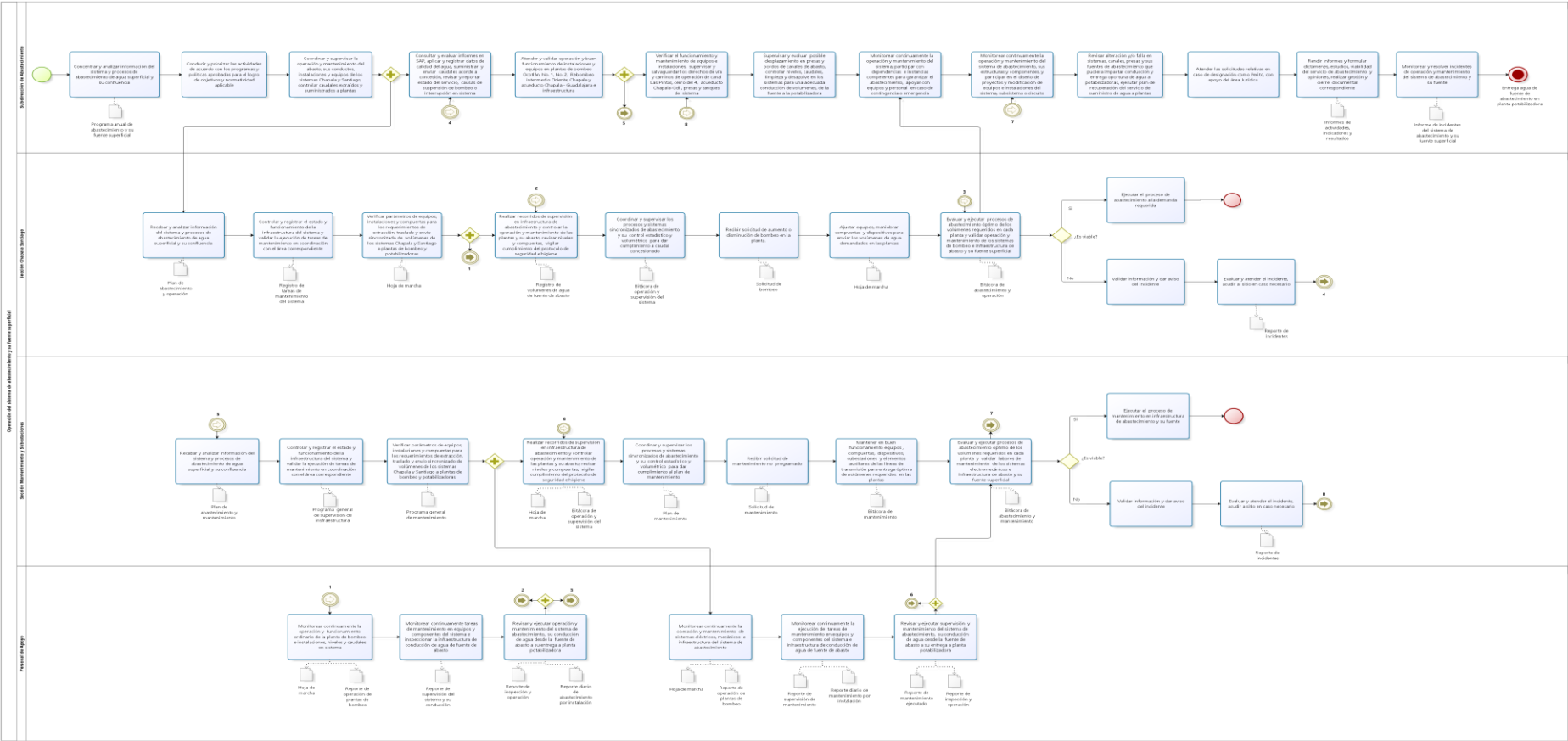
Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de abastecimiento y su fuente superficial
Descripción	Suministrar y controlar los volúmenes de agua requeridos por las plantas y 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, entregando agua de la fuente en las plantas potabilizadoras.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-38-II-III-IX-XI-XIII-XIV-XV-39-I-II.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	36 de 460

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Abastecimiento y su Fuente Superficial



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Abastecimiento y su Fuente Superficial

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Concentra y analiza información del sistema y procesos de abastecimiento de agua superficial y su confluencia	Programa anual de abastecimiento
2	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Coordina y supervisa la operación y mantenimiento del abasto, sus conductos, instalaciones y equipos de los sistemas Chapala y Santiago, controla caudales extraídos y suministrados a plantas	-
4	Jefe de sección Chapala Santiago	Abastecimiento	Recaba y analiza información del sistema y procesos de abastecimiento de agua superficial y su confluencia	Plan de abastecimiento y operación
5	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema y valida la ejecución de tareas de mantenimiento en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
6	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Verifica parámetros de equipos, instalaciones y compuertas para los requerimientos de extracción, traslado y envío sincronizado de volúmenes de los sistemas Chapala y Santiago a plantas de bombeo y potabilizadoras.	Hoja de marcha
7	Personal de apoyo	Abastecimiento	Monitoreo continuo de la operación y funcionamiento ordinario de la planta de bombeo e instalaciones, niveles y caudales en sistema	Reporte de operación de planta de bombeo / Hoja de marcha
8	Personal de apoyo	Abastecimiento	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en equipos y componentes del sistema e inspección de la infraestructura de conducción de agua de fuente de abasto	Reporte de supervisión del sistema y su conducción

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de apoyo	Abastecimiento	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento, su conducción de agua desde la fuente de abasto a su entrega a planta potabilizadora. Se conecta a la actividad 14 (conector 3 del modelado).	Reporte de inspección y operación / Reporte diario de abastecimiento por instalación
10	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Realiza recorridos de supervisión en infraestructura de abastecimiento y controla operación y mantenimiento de las plantas y su abasto, revisa niveles y compuertas, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Registro de volúmenes de agua de fuente de abasto
11	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Coordina y supervisa los procesos y sistemas sincronizados de abastecimiento y su control estadístico y volumétrico para dar cumplimiento a caudal concesionado	Bitácora de operación y supervisión del sistema
12	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Recibe solicitud de aumento o disminución de bombeo en la planta.	Solicitud de bombeo
13	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Ajusta equipos, maniobra compuertas y dispositivos para enviar los volúmenes de agua demandados en las plantas	Hoja de marcha
14	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Evalúa y ejecuta procesos de abastecimiento óptimo de los volúmenes requeridos en cada planta y valida operación y mantenimiento de los sistemas de bombeo e infraestructura de abasto y su fuente superficial. Conecta paso 36.	Bitácora de abastecimiento y operación
15	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Si es viable ejecuta el proceso de abastecimiento a la demanda requerida	-
16	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Si no es viable, da aviso del incidente y valida información	-
17	Jefe de sección Chápala Santiago	Abastecimiento	Evalúa y atiende el incidente, acude a sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	39 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua, suministro y envío de caudales acorde a concesión, revisa y reporta estado del servicio, causas de suspensión de bombeo o interrupción en sistema	-
19	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Atiende y valida operación y buen funcionamiento de instalaciones y equipos en plantas de bombeo Ocotlán, No. 1, No. 2, Rebombeo intermedio Oriente, Chapala y acueducto Chapala - Guadalajara e infraestructura	-
20	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Recaba y analiza información del sistema y procesos de abastecimiento de agua superficial y su confluencia	Plan de abastecimiento y mantenimiento
21	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema y valida la ejecución de tareas de mantenimiento en coordinación con el área correspondiente	Programa general de supervisión de infraestructura
22	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Verifica parámetros de equipos, instalaciones y compuertas para los requerimientos de extracción, traslado y envío sincronizado de volúmenes de los sistemas Chapala y Santiago a plantas de bombeo y potabilizadoras	Programa general de mantenimiento
23	Personal de apoyo	Abastecimiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento de sistemas eléctricos, mecánicos e infraestructura del sistema de abastecimiento	Reporte de operación de planta de bombeo / Hoja de marcha
24	Personal de apoyo	Abastecimiento	Monitoreo continuo de ejecución de tareas de mantenimiento en equipos y componentes del sistema e infraestructura de conducción de agua de fuente de abasto	Reporte diario de mantenimiento por instalación / Reporte de supervisión de mantenimiento
25	Personal de apoyo	Abastecimiento	Revisa y ejecuta supervisión y mantenimiento del sistema de abastecimiento, su conducción de agua desde la fuente de abasto a su entrega a planta potabilizadora. Se conecta a la actividad 30.	Reporte de inspección y operación / Reporte

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				de mantenimiento ejecutado
26	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Realiza recorridos de supervisión en infraestructura de abastecimiento y controla operación y mantenimiento de las plantas y su abasto, revisa niveles y compuertas, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de operación y supervisión del sistema / Hoja de marcha
27	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Coordina y supervisa los procesos y sistemas sincronizados de abastecimiento y su control estadístico y volumétrico para dar cumplimiento al plan de mantenimiento	Plan de mantenimiento
28	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Recibe solicitud de mantenimiento no programado	Solicitud de mantenimiento
29	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Mantiene en buen funcionamiento equipos, compuertas, dispositivos, subestaciones y elementos auxiliares de las líneas de transmisión para entrega óptima de volúmenes requeridos en las plantas	Bitácora de mantenimiento
30	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Evalúa y ejecuta procesos de abastecimiento óptimo de los volúmenes requeridos en cada planta y valida labores de mantenimiento de los sistemas electromecánicos e infraestructura de abasto y su fuente superficial. Conecta paso 37 (conector 7 del modelado).	Bitácora de abastecimiento y mantenimiento
31	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento en infraestructura de abastecimiento y su fuente	-
32	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Si no es viable, da aviso del incidente y valida información.	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
33	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Evalúa y atiende el incidente, acude a sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
34	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Verifica el funcionamiento y mantenimiento de equipos e instalaciones, supervisa y salvaguarda los derechos de vía y caminos de operación de canal Las Pintas, cerro del 4, acueducto Chapala-Guadalajara, presas y tanques del sistema	-
35	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Supervisa y evalúa posible desplazamiento en presas y bordos de canales de abasto, controla niveles, caudales, limpieza y desazolve en los sistemas para una adecuada conducción de volúmenes, de la fuente a la potabilizadora	-
36	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema, participa con dependencias e instancias competentes para garantizar el abastecimiento, apoya con equipos y personal en caso de contingencia o emergencia.	-
37	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento, sus estructuras y componentes, y participa en el diseño de proyectos y modificación de equipos e instalaciones del sistema, subsistema o circuito.	-
38	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Revisa alteración y/o falla en sistemas, canales, presas y sus fuentes de abastecimiento que pudiera impactar conducción y entrega oportuna de agua a potabilizadoras, ejecuta plan de recuperación del servicio de suministro de agua a plantas.	-
39	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Atiende las solicitudes relativas en caso de designación como Perito, con apoyo del área Jurídica.	
40	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Rinde informes y formula dictámenes, estudios, viabilidad del servicio de abastecimiento y opiniones, realiza gestión y cierre documental correspondiente.	Informes de actividades e indicadores
41	Subdirector de Abastecimiento	Abastecimiento	Monitorea y resuelve incidentes de operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento y su fuente.	Informe de incidentes del sistema de

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	42 de 460

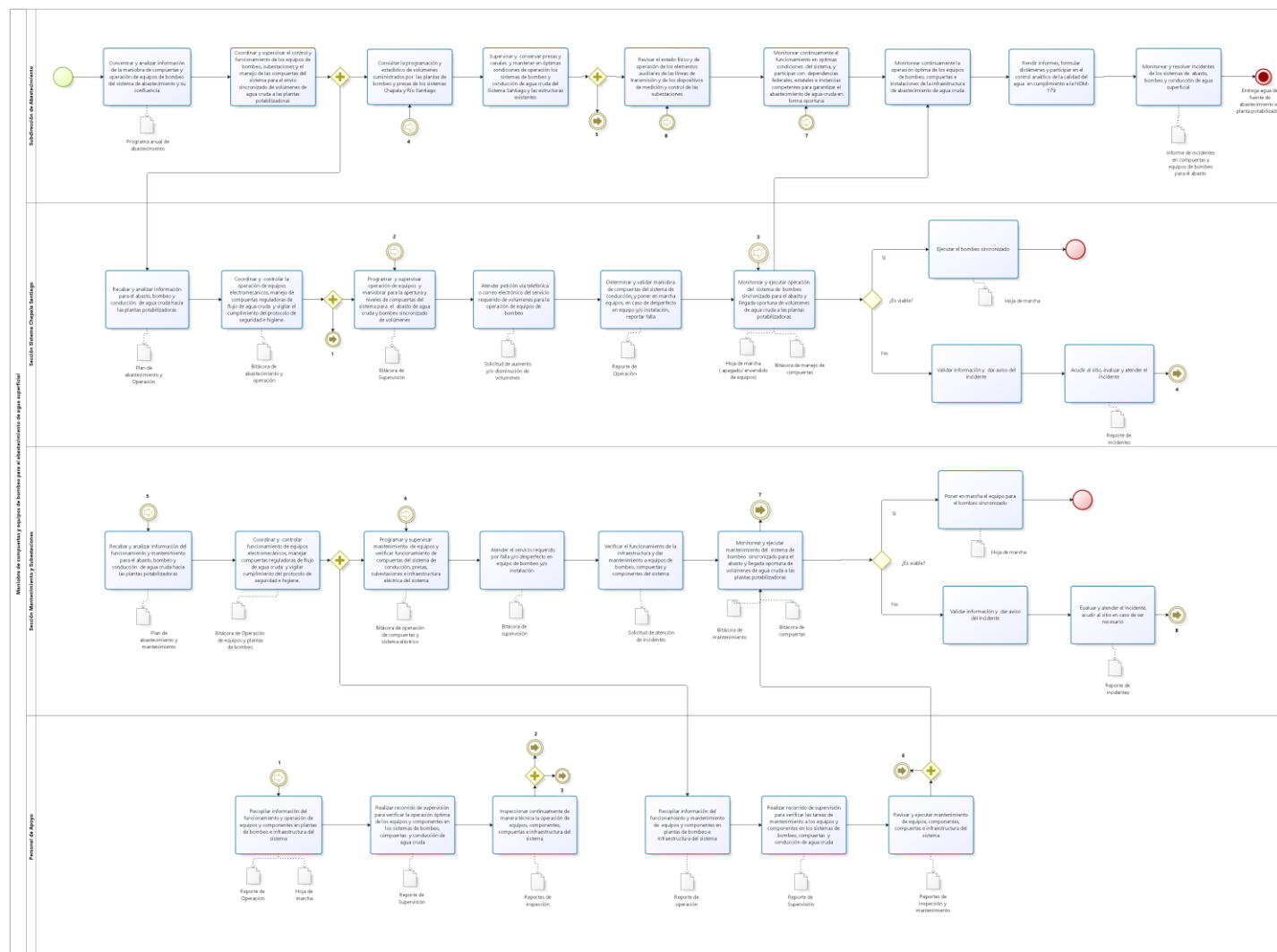
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				abastecimiento y su fuente superficial

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	43 de 460

Procedimiento de Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial

Ficha del procedimiento	
Nombre	Maniobra de compuertas y equipos de bombeo para el abastecimiento de agua superficial
Descripción	Suministrar y controlar los volúmenes de agua requeridos por las plantas y 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, entregando agua de la fuente en las plantas potabilizadoras.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-38-I-V-VI-VII-VIII-X-XI-XII-39-I-II.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Maniobra de Compuertas y Equipos de Bombeo para el Abastecimiento de Agua Superficial



Narrativa del Procedimiento de Maniobra de Compuertas y Equipos de Bombeo para el Abastecimiento de Agua Superficial

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Concentra y analiza información de la maniobra de compuertas y operación de equipos de bombeo del sistema de abastecimiento y su confluencia	Programa anual de abastecimiento
2	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Coordina y supervisa el control y funcionamiento de los equipos de bombeo, subestaciones y el manejo de las compuertas del sistema para el envío sincronizado de volúmenes de agua cruda a las plantas potabilizadoras	
3	Jefe de sección sistema Chapala Santiago	Abastecimiento	Recaba y analiza información para el abasto, bombeo y conducción de agua cruda hacia las plantas potabilizadoras	Plan de abastecimiento y operación
4	Jefe de sección sistema Chapala Santiago	Abastecimiento	Coordina y controla operación de equipos electromecánicos, manejo de compuertas reguladoras de flujo de agua cruda y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora de abastecimiento y operación
5	Personal de apoyo	Abastecimiento	Recopila información del funcionamiento y operación de equipos y componentes en plantas de bombeo e infraestructura del sistema	Reporte de operación / Hoja de marcha
6	Personal de apoyo	Abastecimiento	Realiza recorrido de supervisión para verificar la operación óptima de los equipos y componentes en los sistemas de bombeo, compuertas y conducción de agua cruda	Reporte de supervisión
7	Personal de apoyo	Abastecimiento	Inspección técnica continua de equipos, componentes, compuertas e infraestructura del sistema. Se conecta al paso 11.	Reportes de inspección
8	Jefe de sección sistema Chapala Santiago	Abastecimiento	Programa y supervisa operación de equipos y maniobra para la apertura y niveles de compuertas del sistema para el abasto de agua cruda y bombeo sincronizado de volúmenes	Bitácora de supervisión

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Atiende petición vía telefónica o correo electrónico del servicio requerido de volúmenes para la operación de equipos de bombeo	Solicitud de aumento y/o disminución de volúmenes
10	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Determina y valida maniobra de compuertas del sistema de conducción, y puesta en marcha de equipos, en caso de desperfecto en equipo y/o instalación, reporta falla	Reporte de operación
11	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Monitorea y ejecuta operación del sistema de bombeo sincronizado para el abasto y llegada oportuna de volúmenes de agua cruda a las plantas potabilizadoras. Se conecta al paso 31.	Bitácora de manejo de compuertas / Hoja de Marcha (apagado/encendido de equipos)
12	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Si es viable, ejecuta bombeo sincronizado	Hoja de marcha
13	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	
14	Jefe de sección sistema de Chapala Santiago	Abastecimiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	Reporte de incidentes
15	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Consulta programación y estadístico de volúmenes suministrados por las plantas de bombeo y presas de los sistemas Chapala y Río Santiago.	
16	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Supervisa y conserva presas y canales y mantiene en óptimas condiciones de operación los sistemas de bombeo y conducción de agua cruda del Sistema Santiago y las estructuras existentes.	

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
17	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Recaba y analiza información del funcionamiento y mantenimiento para el abasto, bombeo y conducción de agua cruda hacia las plantas potabilizadoras	Plan de abastecimiento y mantenimiento
18	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Coordina y controla funcionamiento de equipos electromecánicos, manejo de compuertas reguladoras de flujo de agua cruda y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora de operación de equipos y plantas de bombeo
19	Personal de apoyo	Abastecimiento	Recopila información del funcionamiento y mantenimiento de equipos y componentes en plantas de bombeo e infraestructura del sistema	Reporte de operación
20	Personal de apoyo	Abastecimiento	Realiza recorrido de supervisión para verificar las tareas de mantenimiento a los equipos y componentes en los sistemas de bombeo, compuertas y conducción de agua cruda	Reporte de supervisión
21	Personal de apoyo	Abastecimiento	Revisa y ejecuta mantenimiento de equipos, componentes, compuertas e infraestructura del sistema. Se conecta al paso 25.	Reportes de inspección y mantenimiento
22	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Programa y supervisa mantenimiento de equipos y verifica funcionamiento de compuertas del sistema de conducción, presas, subestaciones e infraestructura eléctrica del sistema	Bitácora de operación de compuertas y sistema eléctrico
23	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Atiende el servicio requerido por falla y/o desperfecto en equipo de bombeo y/o instalación	Bitácora de Supervisión
24	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Verifica funcionamiento de la infraestructura y da mantenimiento a equipos de bombeo, compuertas y componentes del sistema	Solicitud de atención de incidentes
25	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Monitorea y ejecuta mantenimiento del sistema de bombeo sincronizado para el abasto y llegada oportuna de volúmenes de agua cruda a las plantas potabilizadoras. Se conecta al paso 30.	Bitácora de mantenimiento /

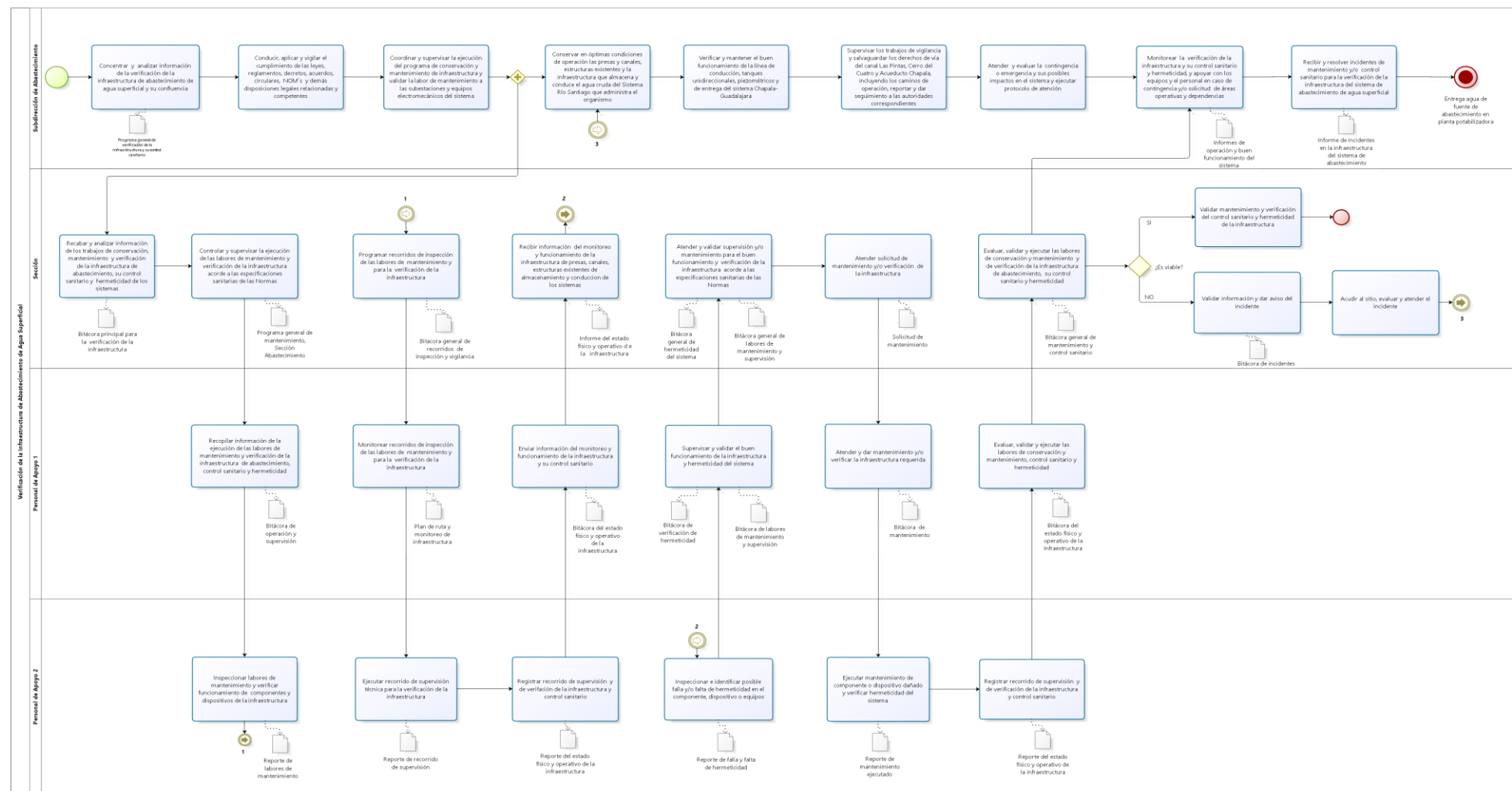
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				Bitácora de compuertas
26	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Si es viable, pone en marcha el equipo para el bombeo sincronizado	Hoja de marcha
27	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	
28	Jefe de sección de mantenimiento y subestaciones	Abastecimiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	Reporte de incidentes
29	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Revisa el estado físico y de operación de los elementos auxiliares de las líneas de transmisión y de los dispositivos de medición y control de las subestaciones	
30	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Monitoreo continuo del funcionamiento en óptimas condiciones del sistema, y participa con dependencias federales, estatales e instancias competentes para garantizar el abastecimiento de agua cruda en forma oportuna	
31	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Monitoreo continuo de la operación óptima de los equipos de bombeo, compuertas e instalaciones de la infraestructura de abastecimiento de agua cruda	
32	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Rinde informes, formula dictámenes y participa en el control analítico de la calidad del agua en cumplimiento a la NOM-179.	
33	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Monitorea y resuelve incidentes de los sistemas de abasto, bombeo y conducción de agua superficial.	Informe de incidentes en compuertas y equipos de bombeo para el abasto

Procedimiento de Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial

Ficha del procedimiento	
Nombre	Verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial
Descripción	Suministrar y controlar los volúmenes de agua requeridos por las plantas y 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, entregando agua de la fuente en las plantas potabilizadoras.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-38-IV-VI-VII-IX-XIII-XV-39-I-II.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua de fuente de abastecimiento en planta potabilizadora.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	50 de 460

Modelado del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Abastecimiento de Agua Superficial



Narrativa del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Abastecimiento de Agua Superficial

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Concentra y analiza información de la verificación de la infraestructura de abastecimiento de agua superficial y su confluencia	Programa general de verificación de la infraestructura y su control sanitario
2	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Conduce, aplica y vigila el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, NOM's y demás disposiciones legales relacionadas y competentes	
3	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Coordina y supervisa la ejecución del programa de conservación y mantenimiento de infraestructura y valida la labor de mantenimiento a las subestaciones y equipos electromecánicos del sistema.	
4	Jefe de sección	Abastecimiento	Recaba y analiza información de los trabajos de conservación, mantenimiento y verificación de la infraestructura de abastecimiento, su control sanitario y hermeticidad de los sistemas.	Bitácora principal para la verificación de la infraestructura
5	Jefe de sección	Abastecimiento	Controla y supervisa la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones sanitarias de las Normas	Programa general de mantenimiento, sección abastecimiento
6	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Recopila información de la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura de abastecimiento, control sanitario y hermeticidad	bitácora de operación y supervisión
7	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Inspecciona labores de mantenimiento y verifica funcionamiento de componentes y dispositivos de la infraestructura	Reporte de labores de mantenimiento
8	Jefe de sección	Abastecimiento	Programa recorrido de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Bitácora general de recorridos de

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				inspección y vigilancia
9	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Monitorea recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Plan de ruta y monitoreo de infraestructura
10	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Ejecuta recorrido de supervisión técnica para la verificación de la infraestructura	Reporte de recorrido de supervisión
11	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
12	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Envía información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura y su control sanitario	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
13	Jefe de sección	Abastecimiento	Recibe información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura de presas, canales, estructuras existentes de almacenamiento y conducción de los sistemas	Informe del estado físico y operativo de la infraestructura
14	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Inspecciona e identifica posible falla y/o falta de hermeticidad en el componente, dispositivo o equipos	Reporte de falla y falta de hermeticidad
15	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Supervisa y válida el buen funcionamiento de la infraestructura y hermeticidad del sistema	Bitácora de verificación de hermeticidad / Bitácora de labores de mantenimiento y supervisión
16	Jefe de sección	Abastecimiento	Atiende y valida supervisión y/o mantenimiento para el buen funcionamiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones sanitarias de las Normas	Bitácora general de hermeticidad del

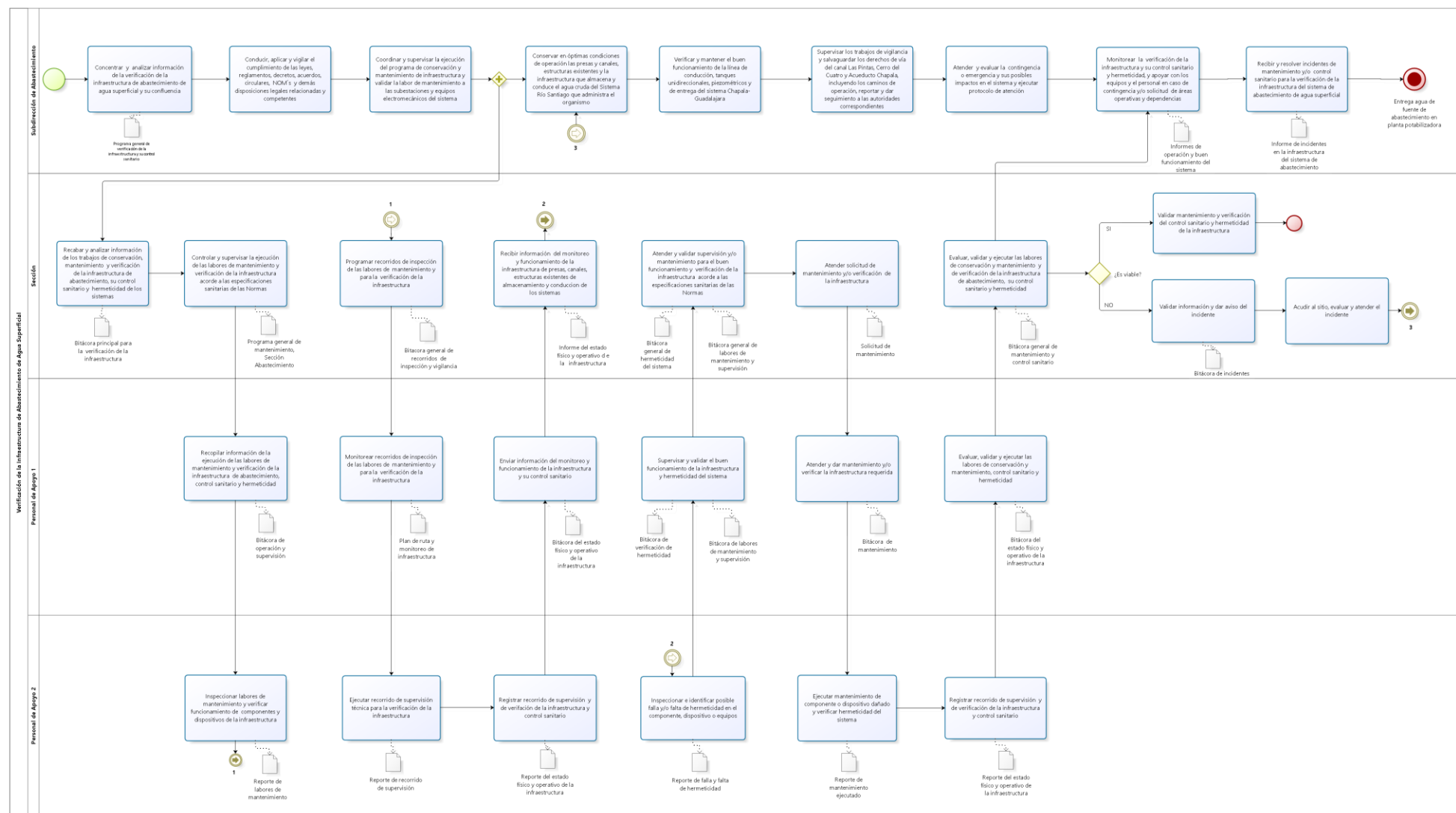
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				sistema / Bitácora general de labores de mantenimiento y supervisión
17	Jefe de sección	Abastecimiento	Atiende solicitud de mantenimiento y/o verificación de la infraestructura	Solicitud de mantenimiento
18	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Atiende y da mantenimiento y/o verifica la infraestructura requerida	Bitácora de mantenimiento
19	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Ejecuta mantenimiento de componente o dispositivo dañado y verifica hermeticidad del sistema	Reporte de mantenimiento ejecutado
20	Personal de apoyo 2	Abastecimiento	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
21	Personal de apoyo 1	Abastecimiento	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento, control sanitario y hermeticidad	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
22	Jefe de sección	Abastecimiento	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento y de verificación de la infraestructura de abastecimiento, su control sanitario y hermeticidad. Conecta al paso 30.	Bitácora general de mantenimiento y control sanitario
23	Jefe de sección	Abastecimiento	Si es viable, valida mantenimiento y verificación del control sanitario y hermeticidad de la infraestructura.	
24	Jefe de sección	Abastecimiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente.	Bitácora de incidentes
25	Jefe de sección	Abastecimiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
26	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Conserva en óptimas condiciones de operación las presas y canales, estructuras existentes y la infraestructura que almacena y conduce el agua cruda del Sistema Río Santiago que administra el organismo.	
27	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Verifica y mantiene el buen funcionamiento de la línea de conducción, tanques unidireccionales, piezométricos y de entrega del sistema Chapala-Guadalajara.	
28	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Supervisa los trabajos de vigilancia y salvaguarda de los derechos de vía del canal Las Pintas, Cerro del Cuatro y Acueducto Chapala, incluyendo los caminos de operación, reporta y da seguimiento a las autoridades correspondientes.	
29	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Atiende y evalúa contingencia o emergencia y sus posibles impactos en el sistema y ejecuta protocolo de atención.	
30	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Monitorea verificación de la infraestructura y su control sanitario y hermeticidad, apoya con los equipos y el personal en caso de contingencia y/o solicitud de áreas operativas y dependencias.	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
31	Subdirector de abastecimiento	Abastecimiento	Recibe y resuelve incidentes de mantenimiento y/o control sanitario para la verificación de la infraestructura del sistema de abastecimiento de agua superficial.	Informe de incidentes en la infraestructura del sistema de abastecimiento

Procedimiento de Operación del sistema de Potabilización y Desinfección de Agua de Fuente de Abastecimiento

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de potabilización y desinfección de agua de fuente de abastecimiento
Descripción	Procesar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización y desinfección e infraestructura hidráulica, entregando agua potable en la red de distribución.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-40-I-II-V-XI-XII-XVI-XVIII-XIX-41-I-II-III-IV.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua potable en red de distribución.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Potabilización y Desinfección de Agua de Fuente de Abastecimiento



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Potabilización y Desinfección de Agua de Fuente de Abastecimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Potabilización	Potabilización	Concentra y analiza información del sistema y procesos de potabilización y desinfección y sus fuentes de abastecimiento	Programa anual de potabilización y desinfección
2	Subdirector de Potabilización	Potabilización	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	
3	Subdirector de Potabilización	Potabilización	Coordina y supervisa la operación y mantenimiento del abasto superficial, conductos, instalaciones y equipos para el tratamiento de agua de fuente de abasto (Potabilización y desinfección) revisa volúmenes recibidos, tratados y distribuidos	
4	Subdirector de Potabilización	Potabilización	Consulta y evalúa informe en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua en el sistema	
5	Subdirector de Potabilización	Potabilización	Atiende y controla el suministro de agua, niveles y caudales para su tratamiento, y lo relativo al transporte, manejo y control de sustancias químicas y equipo de seguridad	
6	Jefe de sección de Desinfección	Potabilización	Recaba y analiza información de la planta potabilizadora y estaciones de cloración de pozos y tanques.	Plan de potabilización y desinfección
7	Jefe de sección de Desinfección	Potabilización	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
8	Jefe de sección de Desinfección	Potabilización	Verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, fuentes de abasto, niveles y caudales para los requerimientos de producción y operación óptima de los procesos e infraestructura	Informe diario de desinfección y aplicación de productos químicos
9	Jefe de sección de Desinfección	Potabilización	Realiza recorridos de supervisión en infraestructura de abastecimiento y controla operación y mantenimiento ordinario de estaciones de cloración y su abasto, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Reporte de inspección y operación / Reporte de niveles y caudales.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	58 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Personal de apoyo	Potabilización	Revisa y ejecuta desinfección de instalaciones	Reporte de operación y distribución
11	Personal de apoyo	Potabilización	Verifica disponibilidad de producto químico en la estación de cloración	Reporte de existencia de producto químico en estaciones de cloración
12	Personal de apoyo	Potabilización	Monitoreo continuo de estaciones de cloración	Bitácora de monitoreo de cloración
13	Personal de apoyo	Potabilización	Monitoreo continuo de equipos y dispositivos de desinfección. Se conecta al paso 18	Reporte de inspección y mantenimiento
14	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Coordina y supervisa los procesos de desinfección en plantas, pozos y tanques, y su control estadístico para dar cumplimiento a norma NOM-127 y actualizaciones.	Reporte control de dosificación de cloro / Reporte de calidad del proceso
15	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Recibe solicitud de suministro y/o falta de cloro gas o hipoclorito de sodio de las estaciones de cloración de tanques y pozos para mantener la calidad del agua en la ciudad	Reporte de existencia de cloro / Hoja de entradas y salidas de producto químico
16	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Verifica y registra dosificación y aplicación de químicos en concordancia con parámetros de control analítico de la calidad del agua reportados en SAP y revisa existencia de productos químicos	Control de recipientes entregados a estaciones de cloración
17	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Ajusta equipos, maniobra válvulas, y dispositivos para procesar los volúmenes de agua demandados en las estaciones de cloración de pozos y tanques, y programa ruta y traslada producto químico a instalaciones.	Bitácora de suministro de contenedores y cilindros

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Evalúa y ejecuta procesos de desinfección en plantas, pozos y tanques, aplica la dosificación de químicos según límites permisibles de la norma, y ejecuta suministro de productos químicos. Se conecta al paso 39.	Bitácora de desinfección
19	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Si es viable ejecuta el proceso de desinfección a la demanda solicitada.	
20	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	
21	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
22	Subdirector de potabilización	Potabilización	Verifica y registra funcionamiento de equipos electromecánicos, subestaciones, dispositivos y mecanismos de presas para el requerimiento y operación óptima de los procesos e instalaciones	
23	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Recaba y analiza información de la planta potabilizadora y su fuente de abastecimiento	Plan de potabilización y desinfección
24	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Programa general de supervisión de la infraestructura / Programa general de mantenimiento
25	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, fuentes de abasto, niveles y caudales para los requerimientos de producción y operación óptima de los procesos e infraestructura	Informe diario de operación y aplicación de productos químicos
26	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Realiza recorridos de supervisión en infraestructura de abastecimiento y controla operación y mantenimiento ordinario de la planta y su abasto, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Reporte de inspección y operación / Reportes de niveles y caudales
27	Personal de apoyo	Potabilización	Monitoreo continuo de niveles y caudales en el sistema	Reporte de niveles y caudales

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
28	Personal de apoyo	Potabilización	Monitoreo continuo de equipos y dispositivos	Reporte de inspección y mantenimiento
29	Personal de apoyo	Potabilización	Monitoreo de instalaciones, presas, canales y tanques. Se conecta al paso 34.	Reporte de inspección y operación
30	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Coordina y supervisa los procesos de potabilización y su control estadístico para dar cumplimiento a norma NOM-127 y actualizaciones	Reporte de control de dosificación de cloro / Reporte de calidad del proceso
31	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Recibe solicitud de aumento o disminución de producción de agua potable	Solicitud de requerimiento de producción
32	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Verifica y registra dosificación en concordancia con parámetros de calidad del agua reportados en SAP y revisa existencia de productos químicos	Reporte de existencia de cloro / Hoja de entradas y salidas de productos químicos
33	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Ajusta equipos, maniobra válvulas, compuertas y dispositivos para procesar los volúmenes de agua demandados en las plantas	Bitácora de operación
34	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Evalúa y ejecuta procesos de potabilización y aplica la dosificación de químicos según límites permisibles de la norma. Se conecta al paso 40.	Bitácora de potabilización
35	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Si es viable ejecuta el proceso de potabilización a la demanda solicitada	

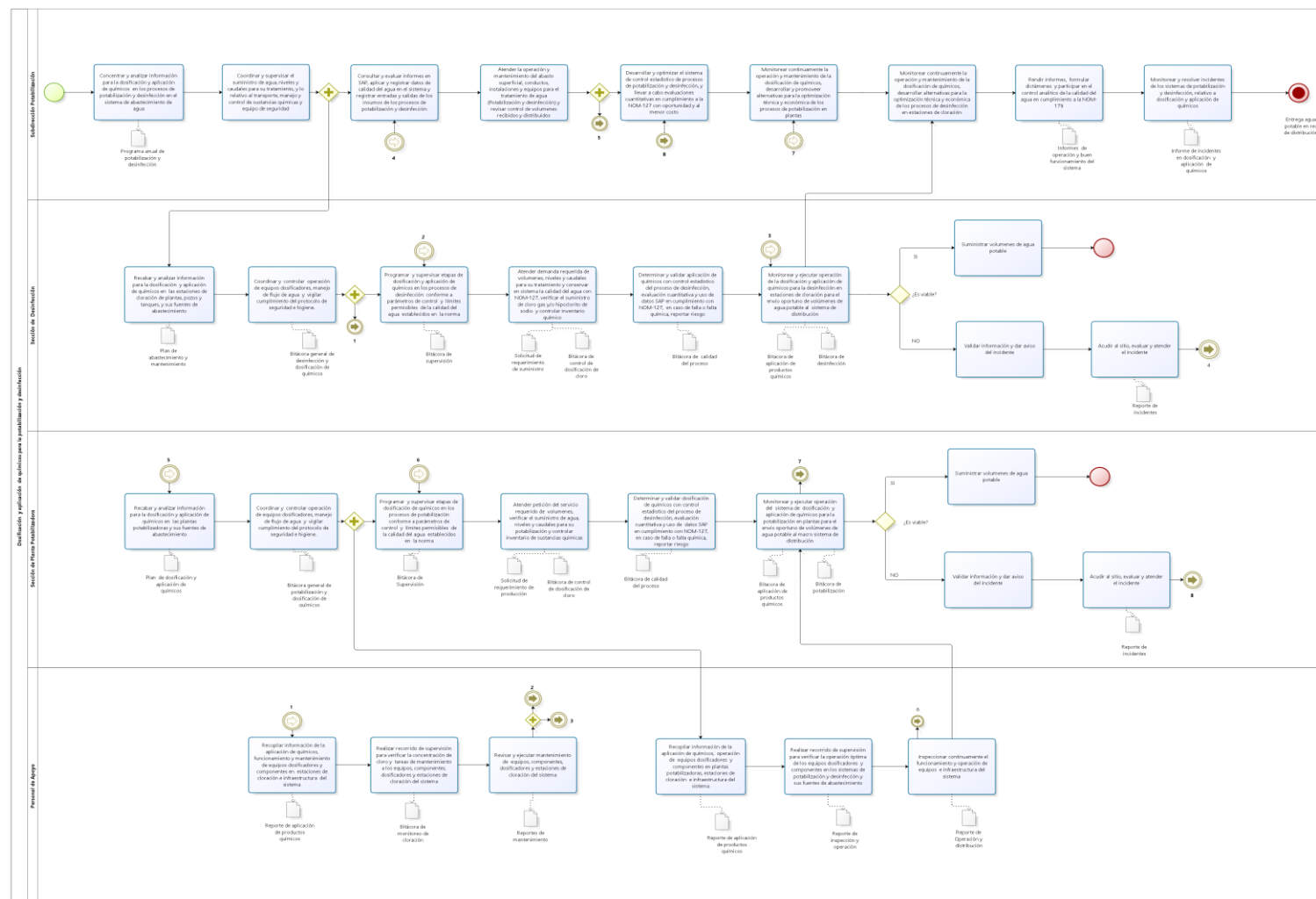
No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
36	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	
37	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Evalúa y atiende el incidente, en caso necesario acude al sitio.	Reporte de incidentes
38	Subdirector de potabilización	Potabilización	Revisa y evalúa los posibles desplazamientos en presas y/o fuentes de abastecimiento que pudieran impactar la llegada de agua y ejecuta plan de reforestación en presas como medida de mitigación y conservación del ecosistema	
39	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de desinfección y casetas de cloración, y participa en el diseño de proyectos y modificación de equipos e instalaciones de los sistemas	
40	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de potabilización y su abasto de agua de fuente, y supervisa y salvaguarda los derechos de vía y caminos de operación de presas y sus acueductos	
41	Subdirector de potabilización	Potabilización	Atiende las solicitudes relativas, en caso de designación como perito, con apoyo del área jurídica	
42	Subdirector de potabilización	Potabilización	Rinde informes y formula dictámenes, estudios y opiniones y realiza gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
43	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitorea y resuelve incidentes de operación y mantenimiento del sistema.	Informe de incidentes del sistema de potabilización y desinfección

Procedimiento de Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección

Ficha del procedimiento	
Nombre	Dosificación y aplicación de químicos para la potabilización y desinfección
Descripción	Procesar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización y desinfección e infraestructura hidráulica, entregando agua potable en la red de distribución.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-40-I-II-III-IV-VI-X-41-I-II-III-IV.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua potable en red de distribución.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	63 de 460

Modelado del Procedimiento de Dosificación y Aplicación de Químicos para la Potabilización y Desinfección



Narrativa del Procedimiento de Dosificación y Aplicación de Químicos para la Potabilización y Desinfección

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de potabilización	Potabilización	Concentra y analiza información para la dosificación y aplicación de químicos en los procesos de potabilización y desinfección en el sistema de abastecimiento de agua	Programa anual de potabilización y desinfección
2	Subdirector de potabilización	Potabilización	Coordina y supervisa el suministro de agua, niveles y caudales para su tratamiento, y lo relativo al transporte, manejo y control de sustancias y equipo de seguridad	-
3	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Recaba y analiza información para la dosificación y aplicación de químicos en las estaciones de cloración de plantas, pozos y tanques, y sus fuentes de abastecimiento	Plan de abastecimiento y mantenimiento
4	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Coordina y controla operación de equipos dosificadores, manejo de flujo de agua y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de desinfección y dosificación de químicos
5	Personal de apoyo	Potabilización	Recopila información de la aplicación de químicos, funcionamiento y mantenimiento de equipos dosificadores y componentes en estaciones de cloración e infraestructura del sistema	Reporte de aplicación de productos químicos
6	Personal de apoyo	Potabilización	Realiza recorrido de supervisión para verificar la concentración de cloro y tareas de mantenimiento a los equipos, componentes, dosificadores y estaciones de cloración del sistema	Bitácora de monitoreo de cloración
7	Personal de apoyo	Potabilización	Revisa y ejecuta mantenimiento de equipos, componentes, dosificadores y estaciones de cloración del sistema. Se conecta con el paso 11.	Reportes de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Programa y supervisa etapas de dosificación y aplicación de químicos en los procesos de desinfección conforme a parámetros de control y límites permisibles de la calidad del agua establecidos en la norma	Bitácora de supervisión
9	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Atiende demanda requerida de volúmenes, niveles y caudales para su tratamiento y conserva en sistema la calidad del agua con NOM-127, verifica el suministro de cloro gas y/o hipoclorito de sodio y controla inventario químico	Solicitud de requerimiento de suministro / Bitácora de control de dosificación de cloro
10	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Determina y valida aplicación de químicos con control estadístico del proceso de desinfección, evaluación cuantitativa y uso de datos SAP en cumplimiento con NOM-127, en caso de falla o falta química, reporta riesgo	Bitácora de calidad del proceso
11	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Monitorea y ejecuta operación de la dosificación y aplicación de químicos para la desinfección en estaciones de cloración para el envío oportuno de volúmenes de agua potable al sistema de distribución. Se conecta con el paso 31.	Bitácora de aplicación de productos químicos / Bitácora de desinfección
12	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Si es viable, suministra volúmenes de agua potable	-
13	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
14	Jefe de sección de desinfección	Potabilización	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	Reporte de incidentes
15	Subdirector de potabilización	Potabilización	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua en el sistema y registra entradas y salidas de los insumos de los procesos de potabilización y desinfección	-
16	Subdirector de potabilización	Potabilización	Atiende la operación y mantenimiento del abasto superficial, conductos, instalaciones y equipos para el tratamiento de agua (Potabilización y desinfección) y revisa control de volúmenes recibidos y distribuidos	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	66 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
17	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Recaba y analiza información para la dosificación y aplicación de químicos en las plantas potabilizadoras y sus fuentes de abastecimiento	Plan de dosificación y aplicación de químicos
18	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Coordina y controla operación de equipos dosificadores, manejo de flujo de agua y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora general de potabilización y dosificación de químicos
19	Personal de apoyo	Potabilización	Recopila información de la aplicación de químicos, operación de equipos dosificadores y componentes en plantas potabilizadoras, estaciones de cloración e infraestructura del sistema	Reporte de aplicación de productos químicos
20	Personal de apoyo	Potabilización	Realiza recorrido de supervisión para verificar la operación óptima de los equipos dosificadores y componentes en los sistemas de potabilización y desinfección y sus fuentes de abastecimiento	Reporte de inspección y operación
21	Personal de apoyo	Potabilización	Inspección continua del funcionamiento y operación de equipos e infraestructura del sistema. Se conecta con el paso 25.	Reporte de Operación y distribución
22	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Programa y supervisa etapas de dosificación de químicos en los procesos de potabilización conforme a parámetros de control y límites permisibles de la calidad del agua establecidos en la norma	Bitácora de Supervisión
23	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Atiende petición del servicio requerido de volúmenes, verifica el suministro de agua, niveles y caudales para su potabilización y controla inventario de sustancias químicas	Solicitud de requerimiento de producción / Bitácora de control de dosificación de cloro

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
24	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Determina y valida dosificación de químicos con control estadístico del proceso de desinfección, evaluación cuantitativa y uso de datos SAP en cumplimiento con NOM-127, en caso de falla o falta química, reporta riesgo	Bitácora de calidad del proceso
25	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Monitorea y ejecuta operación del sistema de dosificación y aplicación de químicos para la potabilización en plantas para el envío oportuno de volúmenes de agua potable al macrosistema de distribución. Se conecta con el paso 30.	Bitácora de aplicación de productos químicos / Bitácora de potabilización
26	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Si es viable, suministra volúmenes de agua potable	-
27	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
28	Jefe de sección de planta potabilizadora	Potabilización	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	Reporte de incidentes
29	Subdirector de potabilización	Potabilización	Desarrolla y optimiza el sistema de control estadístico de procesos de potabilización y desinfección, y lleva a cabo evaluaciones cuantitativas en cumplimiento a la NOM-127 con oportunidad y al menor costo.	-
30	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento de la dosificación de químicos, desarrolla y promueve alternativas para la optimización técnica y económica de los procesos de potabilización en plantas	-
31	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento de la dosificación de químicos, desarrolla alternativas para la optimización técnica y económica de los procesos de desinfección en estaciones de cloración	-
32	Subdirector de potabilización	Potabilización	Rinde informes, formula dictámenes y participa en el control analítico de la calidad del agua en cumplimiento a la NOM-179.	Informes de operación y buen

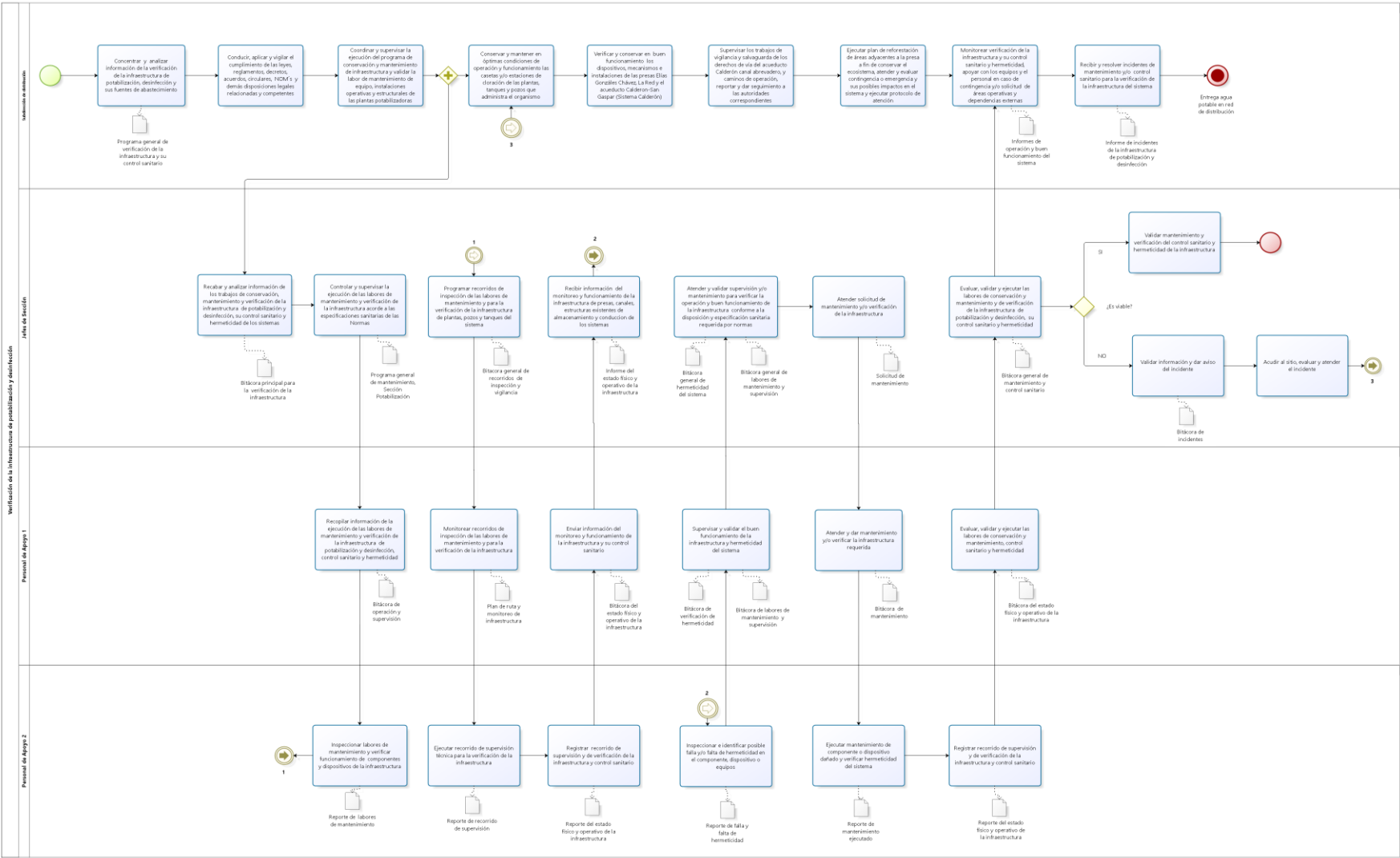
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	68 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				funcionamiento del sistema
33	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitorea y resuelve incidentes de los sistemas de potabilización y desinfección, relativo a dosificación y aplicación de químicos.	Informe de incidentes en dosificación y aplicación de químicos

Procedimiento de Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección

Ficha del procedimiento	
Nombre	Verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección
Descripción	Procesar los volúmenes requeridos por el sistema de distribución de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de potabilización y desinfección e infraestructura hidráulica, entregando agua potable en la red de distribución.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-40-VII-VIII-IX-XIII-XIV-XV-XVII-41-I-II-III-IV.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua potable en red de distribución.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Potabilización y Desinfección



Narrativa del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Potabilización y Desinfección

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de potabilización	Potabilización	Concentra y analiza información de la verificación de la infraestructura de potabilización, desinfección y sus fuentes de abastecimiento	Programa general de verificación de la infraestructura y su control sanitario
2	Subdirector de potabilización	Potabilización	Conduce, aplica y vigila el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, NOM's y demás disposiciones legales relacionadas y competentes	--
3	Subdirector de potabilización	Potabilización	Coordina y supervisa la ejecución del programa de conservación y mantenimiento de infraestructura y valida la labor de mantenimiento de equipo, instalaciones operativas y estructurales de las plantas potabilizadoras	
4	Jefe de sección	Potabilización	Recaba y analiza información de los trabajos de conservación, mantenimiento y verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección, su control sanitario y hermeticidad de los sistemas	Bitácora principal para la verificación de la infraestructura
5	Jefe de sección	Potabilización	Controla y supervisa la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones sanitarias de las Normas	Programa general de mantenimiento, Sección Potabilización
6	Personal de apoyo 1	Potabilización	Recopila información de la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección, control sanitario y hermeticidad	Bitácora de operación y supervisión
7	Personal de apoyo 2	Potabilización	Inspecciona labores de mantenimiento y verifica funcionamiento de componentes y dispositivos de la infraestructura	Reporte de labores de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Jefe de sección	Potabilización	Programa recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura de plantas, pozos y tanques del sistema	Bitácora general de recorridos de inspección y vigilancia
9	Personal de apoyo 1	Potabilización	Monitorea recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Plan de ruta y monitoreo de infraestructura
10	Personal de apoyo 2	Potabilización	Ejecuta recorrido de supervisión técnica para la verificación de la infraestructura	Reporte de recorrido de supervisión
11	Personal de apoyo 2	Potabilización	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
12	Personal de apoyo 1	Potabilización	Envía información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura y su control sanitario	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
13	Jefe de sección	Potabilización	Recibe información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura de presas, canales, estructuras existentes de almacenamiento y conducción de los sistemas	Informe del estado físico y operativo de la infraestructura
14	Personal de apoyo 2	Potabilización	Inspecciona e identifica posible falla y/o falta de hermeticidad en el componente, dispositivo o equipos	Reporte de falla y falta de hermeticidad
15	Personal de apoyo 1	Potabilización	Supervisa y válida el buen funcionamiento de la infraestructura y hermeticidad del sistema	Bitácora de verificación de hermeticidad / Bitácora de labores de mantenimiento y supervisión

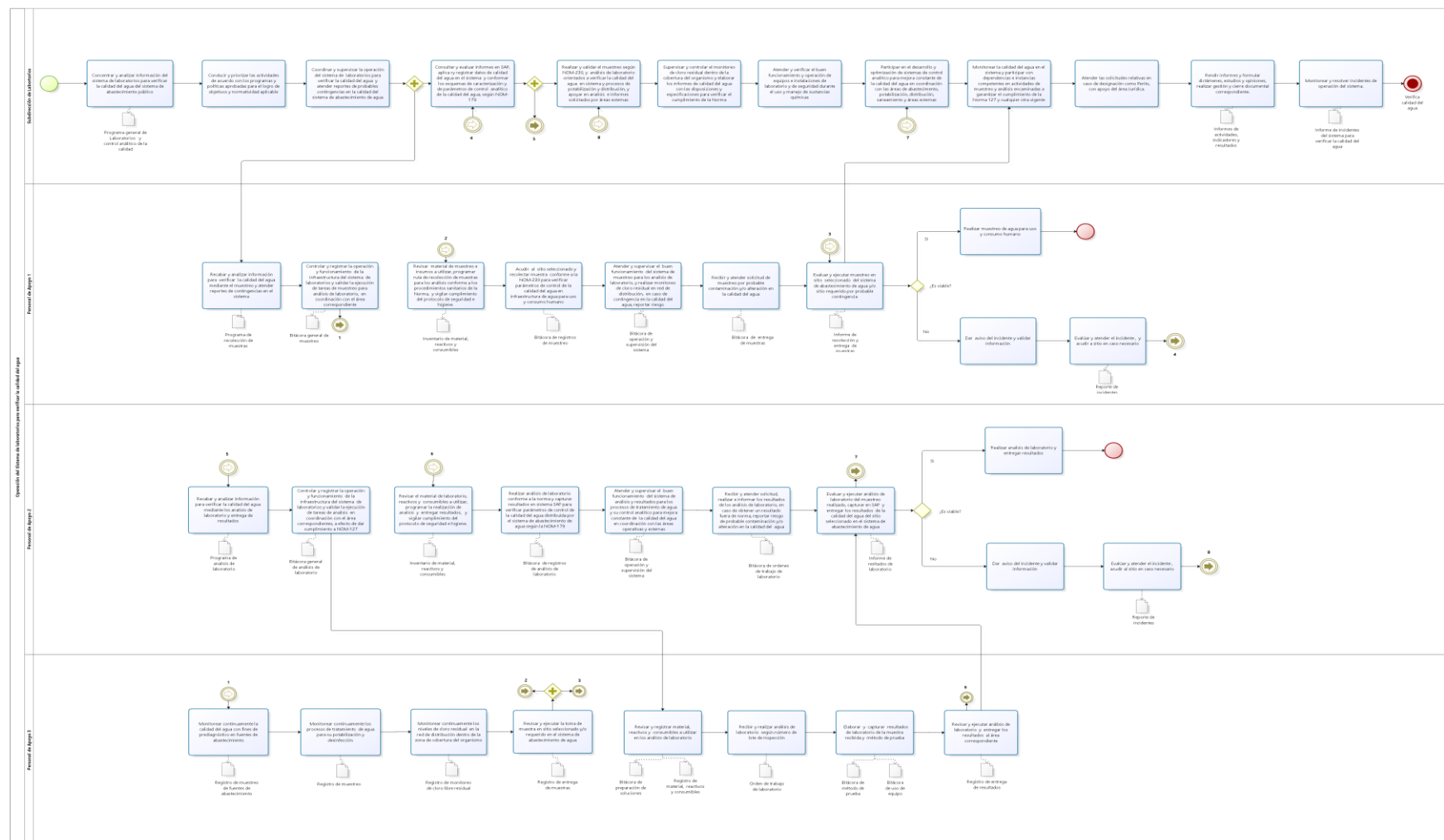
No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Jefe de sección	Potabilización	Atiende y valida supervisión y/o mantenimiento para verificar la operación y buen funcionamiento de la infraestructura conforme a la disposición y especificación sanitaria requerida por normas	Bitácora general de hermeticidad del sistema / Bitácora general de labores de mantenimiento y supervisión
17	Jefe de sección	Potabilización	Atiende solicitud de mantenimiento y/o verificación de la infraestructura	Solicitud de mantenimiento
18	Personal de apoyo 1	Potabilización	Atiende y da mantenimiento y/o verifica la infraestructura requerida	Bitácora de mantenimiento
19	Personal de apoyo 2	Potabilización	Ejecuta mantenimiento de componente o dispositivo dañado y verifica hermeticidad del sistema	Reporte de mantenimiento ejecutado
20	Personal de apoyo 2	Potabilización	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
21	Personal de apoyo 1	Potabilización	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento, control sanitario y hermeticidad	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
22	Jefe de sección	Potabilización	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento y de verificación de la infraestructura de potabilización y desinfección, su control sanitario y hermeticidad. Se conecta con el punto 30.	Bitácora general de mantenimiento y control sanitario
23	Jefe de sección	Potabilización	Si es viable, valida mantenimiento y verificación del control sanitario y hermeticidad de la infraestructura	-
24	Jefe de sección	Potabilización	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	Bitácora de incidentes

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
25	Jefe de sección	Potabilización	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	-
26	Subdirector de potabilización	Potabilización	Conserva y mantiene en óptimas condiciones de operación y funcionamiento las casetas y/o estaciones de cloración de las plantas, tanques y pozos que administra el organismo	-
27	Subdirector de potabilización	Potabilización	Verifica y conserva en buen funcionamiento los dispositivos, mecanismos e instalaciones de las presas Elías Gonzáles Chávez, La Red y el acueducto Calderón-San Gaspar (Sistema Calderón)	-
28	Subdirector de potabilización	Potabilización	Supervisa los trabajos de vigilancia y salvaguarda de los derechos de vía del acueducto Calderón, canal abrevadero y caminos de operación, reporta y da seguimiento a las autoridades correspondientes	-
29	Subdirector de potabilización	Potabilización	Ejecuta plan de reforestación de áreas adyacentes a la presa a fin de conservar el ecosistema, atiende y evalúa contingencia o emergencia y sus posibles impactos en el sistema y ejecuta protocolo de atención	-
30	Subdirector de potabilización	Potabilización	Monitorea verificación de la infraestructura y su control sanitario y hermeticidad, apoya con los equipos y el personal en caso de contingencia y/o solicitud de áreas operativas y dependencias externas	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
31	Subdirector de potabilización	Potabilización	Recibe y resuelve incidentes de mantenimiento y/o control sanitario para la verificación de la infraestructura del sistema.	Informe de incidentes de la infraestructura de potabilización y desinfección

Procedimiento de Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua
Descripción	Vigilar la calidad del agua del sistema de abastecimiento público y coordinar la operación y mantenimiento del sistema de pruebas de tratabilidad a nivel de laboratorios para asegurar y preservar el control sanitario del agua en la infraestructura hidráulica, verificando la calidad del agua.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-42-I-II-III-IV-V-IX-X-XI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Verifica la calidad del agua.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Laboratorios para Verificar la Calidad del Agua



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Laboratorios para Verificar la Calidad del Agua

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Concentra y analiza información del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua del sistema de abastecimiento público	Programa general de Laboratorios y control analítico de la calidad
2	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Coordina y supervisa la operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua y atiende reportes de probables contingencias en la calidad del sistema de abastecimiento de agua	-
4	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recaba y analiza información para verificar la calidad del agua mediante el muestreo y atiende reportes de contingencias en el sistema	Programa de recolección de muestras
5	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Controla y registra la operación y funcionamiento de la infraestructura del sistema de laboratorios y valida la ejecución de tareas de muestreo para análisis de laboratorio, en coordinación con el área correspondiente	Bitácora general de muestreo
6	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Monitoreo continuo de la calidad del agua con fines de prediagnóstico en fuentes de abastecimiento	Registro de muestreo de fuentes de abastecimiento
7	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Monitoreo continuo de los procesos de tratamiento de agua para su potabilización y desinfección	Registro de muestreo
8	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Monitoreo continuo de los niveles de cloro residual en la red de distribución dentro de la zona de cobertura del organismo	Registro de monitoreo de cloro libre residual

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Revisa y ejecuta toma de muestra en sitio seleccionado y/o requerido en el sistema de abastecimiento de agua. Se conecta a la 14.	Registro de entrega de muestras
10	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Revisa material de muestreo e insumos a utilizar, programa ruta de recolección de muestras para los análisis conforme a los procedimientos sanitarios de la Norma, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Inventario de material, reactivos y consumibles
11	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Acude al sitio seleccionado y recolecta muestra conforme a la NOM-230 para verificar parámetros de control de la calidad del agua en infraestructura de agua para uso y consumo humano	Bitácora de registros de muestreo
12	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Atiende y supervisa el buen funcionamiento del sistema de muestreo para los análisis de laboratorio, y realiza monitoreo de cloro residual en red de distribución, en caso de contingencia en la calidad del agua, reporta riesgo	Bitácora de operación y supervisión del sistema
13	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recibe y atiende solicitud de muestreo por probable contaminación y/o alteración en la calidad del agua	Bitácora de entrega de muestras
14	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Evalúa y ejecuta muestreo en sitio seleccionado del sistema de abastecimiento de agua y/o sitio requerido por probable contingencia. Se conecta con el punto 37.	Informe de recolección y entrega de muestras
15	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si es viable, realiza muestreo de agua para uso y consumo humano	-
16	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si no es viable, da aviso del incidente y valida información	-
17	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Evalúa y atiende el incidente, acude a sitio en caso necesario	-
18	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua en el sistema y conforma los esquemas de caracterización y de parámetros de control analítico de la calidad del agua, según NOM-179	-
19	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Recaba y analiza información para verificar la calidad del agua mediante los análisis de laboratorio y entrega de sus resultados	Programa de análisis de laboratorio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
20	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Controla y registra la operación y funcionamiento de la infraestructura del sistema de laboratorios y valida la ejecución de tareas de análisis en coordinación con el área correspondiente, a efecto de dar cumplimiento a NOM-127	Bitácora general de análisis de laboratorio
21	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Revisa y registra material, reactivos y consumibles a utilizar en los análisis de laboratorio	Bitácora de preparación de soluciones / Registro de material, reactivos y consumibles
22	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Recibe y realiza análisis de laboratorio según número de lote de inspección	Orden de trabajo de laboratorio
23	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Elabora y captura resultados de laboratorio de la muestra recibida y métodos de prueba	Bitácora de método de prueba / Bitácora de uso de equipo
24	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Revisa y ejecuta análisis de laboratorio y entrega los resultados al área correspondiente. Se conecta con el punto 19.	Registro de entrega de resultados
25	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Revisa el material de laboratorio, reactivos y consumibles a utilizar, programa realización de análisis y entrega de resultados, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Inventario de material, reactivos y consumibles
26	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Realiza análisis de laboratorio conforme a la norma y captura resultados en sistema SAP para verificar parámetros de control de la calidad del agua distribuida por el sistema de abastecimiento de agua según la NOM-179	Bitácora de registros de análisis de laboratorio
27	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Atiende y supervisa el buen funcionamiento del sistema de análisis y resultados para los procesos de tratamiento de agua y su control analítico para mejora constante de la calidad del agua en coordinación con las áreas operativas y externas	Bitácora de operación y

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				supervisión del sistema
28	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Recibe y atiende solicitud de realizar e informar los resultados de los análisis de laboratorio, en caso de obtener un resultado fuera de norma, reporta riesgo de probable contaminación y/o alteración en la calidad del agua	Bitácora de órdenes de trabajo de laboratorio
29	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Evalúa y ejecuta análisis de laboratorio del muestreo realizado, captura en SAP y entrega los resultados de la calidad del agua del sitio seleccionado en el sistema de abastecimiento de agua. Se conecta con el punto 36.	Informe de resultados de laboratorio
30	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Si es viable realiza análisis de laboratorio y entrega resultados. Fin.	-
31	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Si no es viable, da aviso del incidente y valida información	-
32	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Evalúa y atiende el incidente, acude a sitio en caso necesario	Reporte de incidentes
33	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Realiza y valida el muestreo según NOM-230, y análisis de laboratorio orientados a verificar la calidad del agua en sistema y procesos de potabilización y distribución, y apoya en análisis e informes solicitados por áreas externas	-
34	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Supervisa y controla el monitoreo de cloro residual dentro de la cobertura del organismo y elabora los informes de calidad del agua con las disposiciones y especificaciones para verificar el cumplimiento de la Norma	-
35	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Atiende y verifica el buen funcionamiento y operación de equipos e instalaciones de laboratorio y de seguridad durante el uso y manejo de sustancias químicas	-
36	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Participa en el desarrollo y optimización de sistemas de control analítico para mejora constante de la calidad del agua en coordinación con las áreas de abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y áreas externas	-

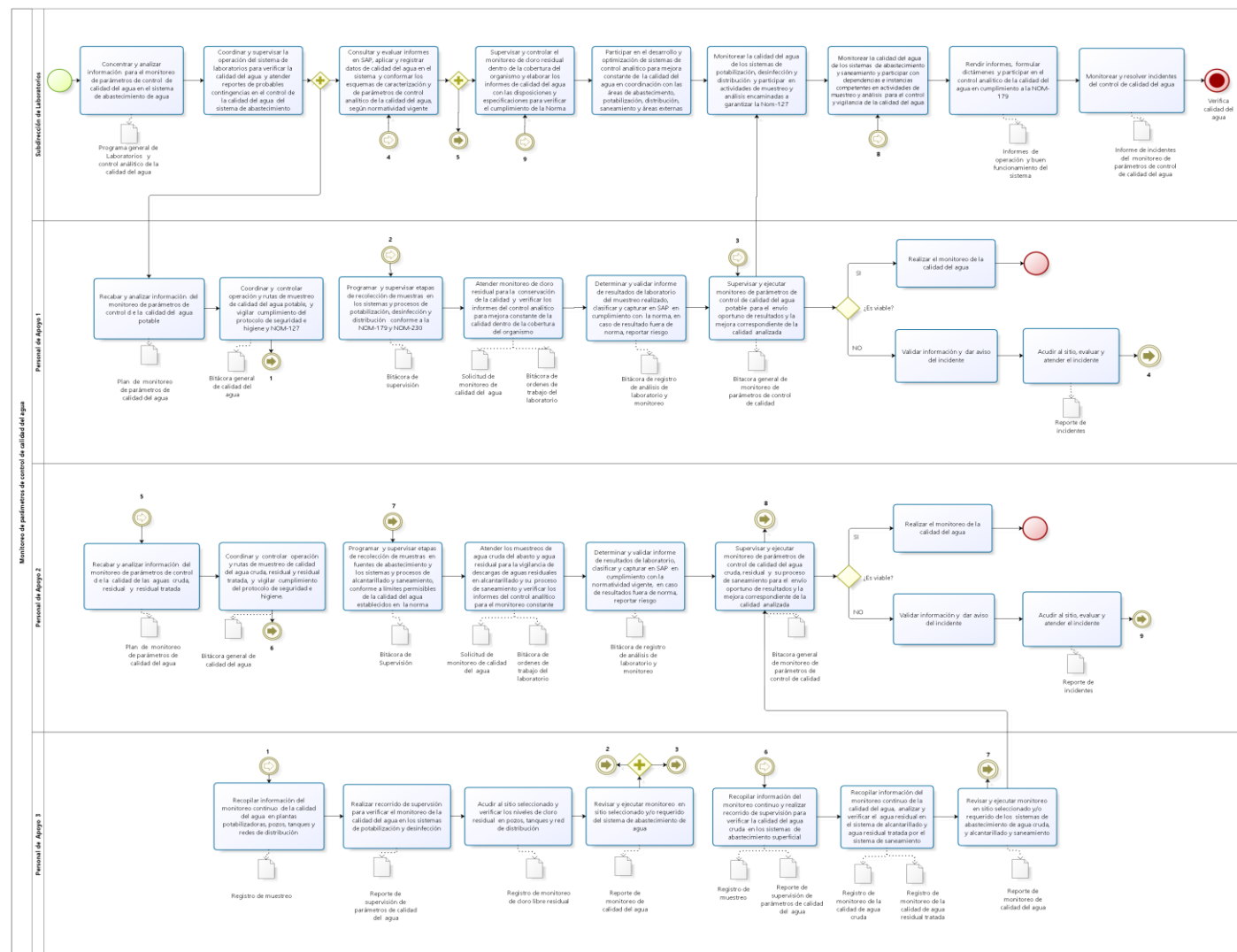
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	81 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
37	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea la calidad del agua en el sistema y participa con dependencias e instancias competentes en actividades de muestreo y análisis encaminadas a garantizar el cumplimiento de la Norma 127 y cualquier otra vigente	-
38	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Atiende las solicitudes relativas en caso de designación como Perito, con apoyo del área Jurídica.	-
39	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Rinde informes y formula dictámenes, estudios y opiniones, realiza gestión y cierre documental correspondiente.	Informes de actividades, indicadores y resultados
40	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea y resuelve incidentes de operación del sistema.	Informe de incidentes del sistema para verificar la calidad del agua

Procedimiento de Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua

Ficha del procedimiento	
Nombre	Monitoreo de parámetros de control de calidad del agua
Descripción	Vigilar la calidad del agua del sistema de abastecimiento público y coordinar la operación y mantenimiento del sistema de pruebas de tratabilidad a nivel de laboratorios para asegurar y preservar el control sanitario del agua en la infraestructura hidráulica, verificando la calidad del agua.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-42-II-III-V-VI-VII-VIII-XI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Verifica la calidad del agua.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Monitoreo de Parámetros de Control de Calidad del Agua



Narrativa del Procedimiento de Monitoreo de Parámetros de Control de Calidad del Agua

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Concentra y analiza información para el monitoreo de parámetros de control de calidad del agua en el sistema de abastecimiento de agua	Programa general de Laboratorios y control analítico de la calidad del agua
2	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Coordina y supervisa la operación del sistema de laboratorios para verificar la calidad del agua y atiende reportes de probables contingencias en el control de la calidad del agua del sistema de abastecimiento	
3	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recaba y analiza información del monitoreo de parámetros de control de la calidad del agua potable	Plan de monitoreo de parámetros de calidad del agua
4	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Coordina y controla operación y rutas de muestreo de calidad del agua potable, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene y NOM-127	Bitácora general de calidad del agua
5	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Recopila información del monitoreo continuo de la calidad del agua en plantas potabilizadoras, pozos, tanques y redes de distribución	Registro de muestreo
6	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Realiza recorrido de supervisión para verificar el monitoreo de la calidad del agua en los sistemas de potabilización y desinfección	Reporte de supervisión de parámetros de calidad del agua
7	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Acude al sitio seleccionado y verifica los niveles de cloro residual en pozos, tanques y red de distribución	Registro de monitoreo de cloro libre residual
8	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Revisa y ejecuta monitoreo en sitio seleccionado y/o requerido del sistema de abastecimiento de agua. Se conecta con el punto 12.	Reporte de monitoreo de calidad del agua

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Programa y supervisa etapas de recolección de muestras en los sistemas y procesos de potabilización, desinfección y distribución conforme a la NOM-179 y NOM-230	Bitácora de supervisión
10	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Atiende monitoreo de cloro residual para la conservación de la calidad y verifica los informes del control analítico para mejora constante de la calidad dentro de la cobertura del organismo	Solicitud de monitoreo de calidad del agua / Bitácora de órdenes de trabajo del laboratorio
11	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Determina y valida informe de resultados de laboratorio del muestreo realizado, clasifica y captura en SAP en cumplimiento con la norma, en caso de resultado fuera de norma, reporta riesgo	Bitácora de registro de análisis de laboratorio y monitoreo
12	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Supervisa y ejecuta monitoreo de parámetros de control de calidad del agua potable para el envío oportuno de resultados y la mejora correspondiente de la calidad analizada. Se conecta con el punto 31.	Bitácora general de monitoreo de parámetros de control de calidad
13	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si es viable, realiza el monitoreo de la calidad del agua	-
14	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
15	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	Reporte de incidentes
16	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua en el sistema y conformar los esquemas de caracterización y de parámetros de control analítico de la calidad del agua, según normatividad vigente	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
17	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Recaba y analiza información del monitoreo de parámetros de control de la calidad de las aguas cruda, residual y residual tratada	Plan de monitoreo de parámetros de calidad del agua
18	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Coordina y controla operación y rutas de muestreo de calidad del agua cruda, residual y residual tratada, y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de calidad del agua
19	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Recopila información del monitoreo continuo y realiza recorrido de supervisión para verificar la calidad del agua cruda en los sistemas de abastecimiento superficial	Registro de muestreo / Reporte de supervisión de parámetros de calidad del agua
20	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Recopila información del monitoreo continuo de la calidad del agua, analiza y verifica el agua residual en el sistema de alcantarillado y agua residual tratada por el sistema de saneamiento	Registro de monitoreo de la calidad de agua cruda / Registro de monitoreo de la calidad de agua residual tratada
21	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Revisa y ejecuta monitoreo en sitio seleccionado y/o requerido de los sistemas de abastecimiento de agua cruda, y alcantarillado y saneamiento. Se conecta con el punto 25.	Reporte de monitoreo de calidad del agua
22	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Programa y supervisa etapas de recolección de muestras en fuentes de abastecimiento y los sistemas y procesos de alcantarillado y saneamiento, conforme a límites permisibles de la calidad del agua establecidos en la norma	Bitácora de Supervisión

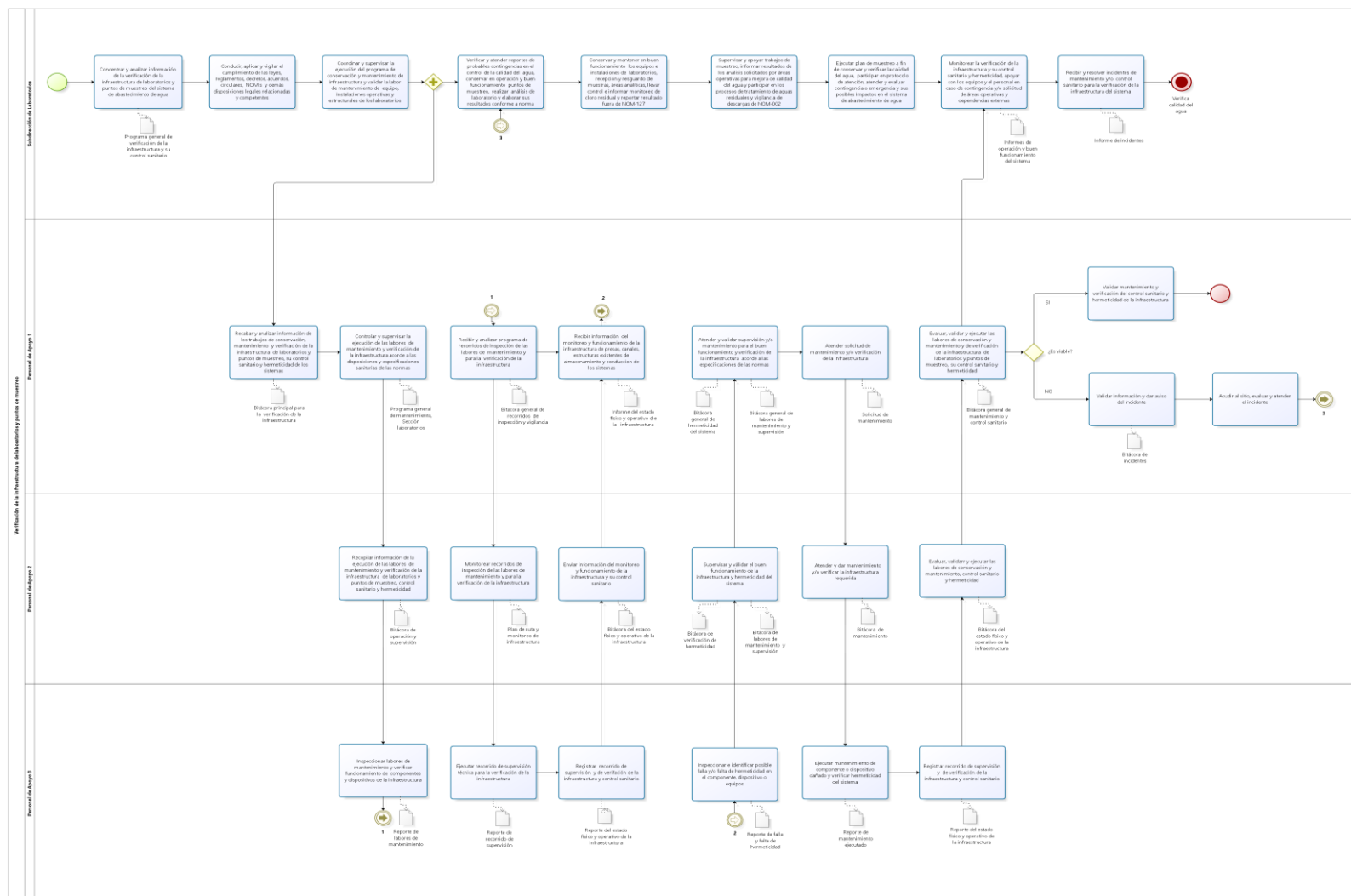
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
23	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Atiende los muestreos de agua cruda del abasto y agua residual para la vigilancia de descargas de aguas residuales en alcantarillado y su proceso de saneamiento y verifica los informes del control analítico para el monitoreo constante	Solicitud de monitoreo de calidad del agua / Bitácora de órdenes de trabajo del laboratorio
24	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Determina y valida informe de resultados de laboratorio clasifica y captura en SAP en cumplimiento con la normatividad vigente, en caso de resultados fuera de norma, reporta riesgo	Bitácora de registro de análisis de laboratorio y monitoreo
25	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Supervisa y ejecuta monitoreo de parámetros de control de calidad del agua cruda, residual y su proceso de saneamiento para el envío oportuno de resultados y la mejora correspondiente de la calidad analizada. Se conecta con el punto 32.	Bitácora general de monitoreo de parámetros de control de calidad
26	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Si es viable, realiza el monitoreo de la calidad del agua	--
27	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	
28	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	Reporte de incidentes
29	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Supervisa y controla el monitoreo de cloro residual dentro de la cobertura del organismo y elabora los informes de calidad del agua con las disposiciones y especificaciones para verificar el cumplimiento de la Norma	-
30	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Participa en el desarrollo y optimización de sistemas de control analítico para mejora constante de calidad del agua en coordinación con las áreas de abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y áreas externas.	--

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
31	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea la calidad del agua de los sistemas de potabilización, desinfección y distribución y participa en actividades de muestreo y análisis encaminadas a garantizar la Nom-127	
32	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea la calidad del agua de los sistemas de abastecimiento y saneamiento y participa con dependencias e instancias competentes en actividades de muestreo y análisis para el control y vigilancia de la calidad del agua	-
33	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Rinde informes, formula dictámenes y participa en el control analítico de la calidad del agua en cumplimiento a la NOM-179	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
34	Subdirección de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea y resuelve incidentes del control de calidad del agua	Informe de incidentes del monitoreo de parámetros de control de calidad del agua

Procedimiento de Verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo
Descripción	Vigilar la calidad del agua del sistema de abastecimiento público y coordinar la operación y mantenimiento del sistema de pruebas de tratabilidad a nivel de laboratorios para asegurar y preservar el control sanitario del agua en la infraestructura hidráulica, verificando la calidad del agua.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-42-I-IV-V-VII-VIII-IX-XI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Verifica la calidad del agua.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Laboratorios y Puntos de Muestreo



Narrativa del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Laboratorios Y Puntos de Muestreo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Concentra y analiza información de la verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo del sistema de abastecimiento de agua	Programa general de verificación de la infraestructura y su control sanitario
2	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Conduce, aplica y vigila el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, NOM's y demás disposiciones legales relacionadas y competentes	-
3	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Coordina y supervisa la ejecución del programa de conservación y mantenimiento de infraestructura y valida la labor de mantenimiento de equipo, instalaciones operativas y estructurales de los laboratorios	-
4	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recaba y analiza información de los trabajos de conservación, mantenimiento y verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo, su control sanitario y hermeticidad de los sistemas	Bitácora principal para la verificación de la infraestructura
5	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Controla y supervisa la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las disposiciones y especificaciones sanitarias de las normas	Programa general de mantenimiento, Sección laboratorios
6	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Recopila información de la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo, control sanitario y hermeticidad	Bitácora de operación y supervisión
7	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Inspecciona labores de mantenimiento y verifica funcionamiento de componentes y dispositivos de la infraestructura	Reporte de labores de mantenimiento
8	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recibe y analiza programa de recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Bitácora general de recorridos de

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				inspección y vigilancia
9	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Monitorea recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Plan de ruta y monitoreo de infraestructura
10	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Ejecuta recorrido de supervisión técnica para la verificación de la infraestructura	Reporte de recorrido de supervisión
11	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
12	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Envía información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura y su control sanitario	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
13	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Recibe información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura de presas, canales, estructuras existentes de almacenamiento y conducción de los sistemas	Informe del estado físico y operativo de la infraestructura
14	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Inspecciona e identifica posible falla y/o falta de hermeticidad en el componente, dispositivo o equipos	Reporte de falla y falta de hermeticidad
15	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Supervisa y valida el buen funcionamiento de la infraestructura y hermeticidad del sistema	Bitácora de verificación de hermeticidad / Bitácora de labores de mantenimiento y supervisión
16	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Atiende y valida supervisión y/o mantenimiento para el buen funcionamiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones de las normas	Bitácora general de hermeticidad del sistema / Bitácora

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				general de labores de mantenimiento y supervisión
17	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Atiende solicitud de mantenimiento y/o verificación de la infraestructura	Solicitud de mantenimiento
18	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Atiende y da mantenimiento y/o verifica la infraestructura requerida	Bitácora de mantenimiento
19	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Ejecuta mantenimiento de componente o dispositivo dañado y verifica hermeticidad del sistema	Reporte de mantenimiento ejecutado
20	Personal de Apoyo 3	Laboratorios	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
21	Personal de Apoyo 2	Laboratorios	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento, control sanitario y hermeticidad	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
22	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Evalúa, valida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento y de verificación de la infraestructura de laboratorios y puntos de muestreo, su control sanitario y hermeticidad	Bitácora general de mantenimiento y control sanitario
23	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si es viable, valida mantenimiento y verificación del control sanitario y hermeticidad de la infraestructura	-
24	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	Bitácora de incidentes
25	Personal de Apoyo 1	Laboratorios	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
26	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Verifica y atiende reportes de probables contingencias en el control de la calidad del agua, conserva en operación y buen funcionamiento puntos de muestreo, realiza análisis de laboratorio y elabora sus resultados conforme a norma	-
27	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Conserva y mantiene en buen funcionamiento los equipos e instalaciones de laboratorios, recepción y resguardo de muestras, áreas analíticas, lleva control e informa monitoreo de cloro residual y reporta resultado fuera de NOM-127	-
28	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Supervisa y apoya trabajos de muestreo, informa resultados de los análisis solicitados por áreas operativas para mejora de calidad del agua y participa en los procesos de tratamiento de aguas residuales y vigilancia de descargas de NOM-002	-
29	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Ejecuta plan de muestreo a fin de conservar y verificar la calidad del agua, participa en protocolo de atención, atiende y evalúa contingencia o emergencia y sus posibles impactos en el sistema de abastecimiento de agua	-
30	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Monitorea verificación de la infraestructura y su control sanitario y hermeticidad, apoya con los equipos y el personal en caso de contingencia y/o solicitud de áreas operativas y dependencias externas	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
31	Subdirector de Laboratorios	Laboratorios	Recibe y resuelve incidentes de mantenimiento y/o control sanitario para la verificación de la infraestructura del sistema	Informe de incidentes

Procedimiento de Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso
Descripción	Supervisar el sistema de saneamiento público y coordinar la operación y mantenimiento del monitoreo de gases y descargas en colectores y plantas de tratamiento de aguas residuales para asegurar el control sanitario del agua residual e infraestructura hidráulica, entregando agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-43-I-II-III-IV-V-VII-VIII-IX-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-XIX-XX-XXI-44-I-II-III.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	96 de 460

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Saneamiento y Agua Tratada para Reúso

Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Saneamiento y Agua Tratada para Reúso

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Concentra y analiza información del sistema de saneamiento y procesos de monitoreo, vigilancia de descargas, tratamiento de aguas residuales y reúso de agua tratada	Programa anual de saneamiento y agua tratada para reúso
2	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Coordina y supervisa la operación y mantenimiento de la infraestructura de vigilancia y tratamiento de volúmenes de agua residual en área de cobertura y controla caudales recibidos y tratados bajo NOM-SEMARNAT 001, 002, 003, 004	-
4	Jefe de Sección de Monitoreo	Saneamiento	Recaba y analiza información del sistema de saneamiento y procesos de monitoreo y vigilancia de descargas de aguas residuales	Plan de saneamiento y monitoreo
5	Jefe de Sección de Monitoreo	Saneamiento	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento
6	Jefe de Sección de Monitoreo	Saneamiento	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, colectores, subcolectores, niveles y caudales para requerimientos de monitoreo y operación óptima de los procesos e infraestructura sanitaria y pluvial	Informe diario de revisión de colectores
7	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de gases, caudales y niveles de agua residual en colectores y/o circuitos de alcantarillado	Registro de parámetros y caudales de colectores

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en instalaciones de monitoreo, equipos y dispositivos del sistema de saneamiento de agua residual	Reporte de supervisión y mantenimiento
9	Personal de apoyo	Saneamiento	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento del sistema de saneamiento y su monitoreo de agua residual. Se conecta con punto 15.	Registro diario de monitoreo de gases en sistema / Reporte diario de monitoreo por colector
10	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Programa y supervisa recorrido en infraestructura de alcantarillado, monitorea y registra operación y descarga de agua residual al sistema o circuito recolector y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de inspección y operación
11	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Coordina y supervisa procesos de monitoreo de gases, sus posibles riesgos, vigila y ventila espacio confinado, telemetría y automatización de estaciones de monitoreo, neutralización de derrames, da cumplimiento a NOM-SEMARNAT-002	Bitácora de monitoreo de agua residual en colectores / Registro de monitoreo manual y automatizado
12	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Recibe y atiende solicitud y/o reporte de probables contingencias por olor a hidrocarburo, solventes, gas, entre otros, y/o atención a posibles contingencias en las redes de alcantarillado y/o labores de mantenimiento	Bitácora de control de descargas por tipo y origen
13	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Verifica y controla monitoreo de gases en concordancia con datos volumétricos reportados en colectores y subcolectores de agua residual, tanques y cajas de válvulas, revisa medición de atmósfera y estado vital de la instalación	Bitácora de mediciones en sitios seleccionados
14	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Opera equipos de monitoreo de gases manual y automatizado, dispositivos en sitio y a distancia, procesa datos e información de parámetros de agua residual en circuitos y subsistemas de saneamiento, en caso de falla, controla y reporta riesgo	Bitácora de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
15	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Evalúa y ejecuta procesos de monitoreo óptimo del sistema de colectores de agua residual y hace llegar la información de parámetros de gases y productos altamente contaminantes, peligrosos o fuera de norma. Se conecta con punto 53.	Bitácora general de monitoreo
16	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Si es viable ejecuta el proceso de monitoreo de gases a la infraestructura de alcantarillado	-
17	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
18	Jefe de sección de monitoreo	Saneamiento	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario	Reporte de incidentes
19	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad, monitoreo de gases en colectores, caracterización de descargas y su posible contingencia, aguas residuales vertidas por los emisores a los cuerpos receptores	-
20	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Recaba y analiza información del sistema de saneamiento y procesos de monitoreo y vigilancia de descargas de aguas residuales	Plan de saneamiento y vigilancia de descargas
21	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
22	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, colectores, subcolectores, niveles y caudales para requerimientos de monitoreo y operación óptima de los procesos e infraestructura sanitaria y pluvial	Informe diario de revisión de registro de descargas
23	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de gases, caudales y niveles de agua residual en descargas domiciliarias y/o circuitos de alcantarillado	Registro de parámetros y caudales de descargas domiciliarias

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	100 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
24	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de las descargas de agua residual y su registro, origen y tipo de giro, muestreo, caracterización y aforo de agua residual vertida a infraestructura sanitaria pluvial	Reporte de supervisión y mantenimiento
25	Personal de apoyo	Saneamiento	Revisa y ejecuta operación y funcionamiento del sistema de saneamiento y su monitoreo de agua residual. Se conecta con punto 31.	Registro diario de monitoreo de parámetros en registros de descarga / Reporte diario de monitoreo por zona de registro
26	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Programa y supervisa recorrido en infraestructura de alcantarillado, monitorea y registra operación y descarga de agua residual al sistema o circuito recolector y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora de inspección y operación
27	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Coordina y supervisa procesos de vigilancia de descargas, registro, padrón de monitoreo y caracterización de aguas residuales de origen industrial, comercial y de servicios vertidas a colectores, da cumplimiento a NOM-SEMARNAT-002	Bitácora de monitoreo de agua residual en descargas / Registro de lotes de inspección
28	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Recibe y atiende solicitud y/o reporte de probables contingencias por descargas fuera de norma a registros y colectores y/o atención a posible riesgo en redes e infraestructura que administra el organismo operador	Bitácora de control de descargas por tipo y origen
29	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Verifica y controla monitoreo de descargas de agua residual en concordancia con parámetros de cobro por saneamiento a usuarios no domésticos, revisa padrón de muestreo y registro de descargas y actualización	Bitácora de mediciones en sitios seleccionados
30	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Opera equipos de monitoreo manual y automatizado, dispositivos en sitio y a distancia, evalúa datos SAP y procesa resultado analítico de agua residual en circuitos recolectores, en caso de falla, controla y reporta riesgo	Bitácora de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
31	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Evalúa y ejecuta procesos de monitoreo óptimo del sistema de recolección de agua residual y hace llegar la información de parámetros de registro de descargas altamente contaminantes, peligrosas o fuera de norma. Se conecta con punto 54.	Bitácora general de vigilancia de descargas
32	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Si es viable ejecuta el proceso de vigilancia de descargas de agua residual en sistemas e infraestructura	-
33	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	--
34	Jefe de sección de vigilancia de descargas	Saneamiento	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario. Fin del proceso de vigilancia de descargas	Reporte de incidentes
35	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Atiende y verifica operación de estaciones y equipos de monitoreo, otorga registro de descarga, autoriza instalación de plantas de tratamiento de aguas residuales y entronques a redes de agua tratada, solicitudes de suministro de agua para reúso público	
36	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Recaba y analiza información del sistema de saneamiento y procesos de monitoreo de descargas, tratamiento de aguas residuales y reúso de agua tratada	Plan de saneamiento y tratamiento y reúso
37	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
38	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, colectores, subcolectores, niveles y caudales para requerimientos de monitoreo y operación óptima de los procesos e infraestructura sanitaria y pluvial	Informe diario de producción óptima de agua tratada en PTAR
39	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de volúmenes de agua residual en entrada de PTAR, producción de agua residual tratada y circuitos de agua tratada para reúso	Registro de caudal recibido en PTAR

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	102 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
40	Personal de apoyo	Saneamiento	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en instalaciones de tratamiento de agua residual, equipos y dispositivos del sistema e infraestructura para reúso	Reporte de supervisión y mantenimiento
41	Personal de apoyo	Saneamiento	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento del sistema de saneamiento y sus plantas de tratamiento de agua residual. Se conecta con punto 47.	Registro diario de monitoreo de procesos de tratamiento / Reporte diario de tratamiento y reúso
42	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Programa y supervisa recorrido en instalación de saneamiento, monitorea y registra operación de plantas de tratamiento de agua residual y su circuito recolector, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Reporte de inspección y operación
43	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Coordina y supervisa procesos de tratamiento de agua residual residuos sépticos, lodos, caracterización por origen y tipo, volúmenes recibidos en PTAR y agua tratada vertida y para reúso, da cumplimiento a NOM-SEMARNAT-001, 003, 004	Bitácora de monitoreo de agua residual y recepción de residuos / Registro entradas y salidas de pipas y camiones
44	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Recibe y atiende solicitud de recepción y tratamiento de residuos sépticos y/o lodos recolectados y/o proyecto de trabajos de nuevas PTAR'S y líneas de agua residual tratada y/o atención a posible riesgo a infraestructura de saneamiento	Bitácora de control de PTAR
45	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Verifica y controla monitoreo de tratamiento de agua residual y agua tratada para reúso en concordancia con parámetros de cobro por saneamiento a usuarios, revisa padrón de muestreo y registro de descargas y actualización	Bitácora de monitoreo de procesos de tratamiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
46	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Opera equipos y sistemas de tratamiento de agua residual, dispositivos en sitio y a distancia, evalúa datos SAP y resultados analíticos de agua residual en circuito recolector y su PTAR, en caso de falla, controla y reporta riesgo	Bitácora de mantenimiento
47	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Evalúa y ejecuta procesos de tratamiento óptimo del sistema de saneamiento de agua residual, líneas de agua residual tratada para reúso en servicio público y hace llegar la información de parámetros de descargas fuera de norma. Se conecta con punto 55.	Bitácora general de tratamiento y reúso
48	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Si es viable ejecuta el proceso de tratamiento de agua residual en la planta y envío de agua residual tratada	-
49	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
50	Jefe de sección de tratamiento y reúso	Saneamiento	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
51	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Controla y administra caudal de agua residual óptimo en red de colectores, equipos con y sin telemetría, mediciones de monitoreo, volumen y caudal del sistema, y en su caso, el apoyo a dependencias en temas de saneamiento	-
52	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Revisa y evalúa alteración y/o falla en registros y descargas en colectores que pudiera impactar conducción a la PTAR y la entrega oportuna de agua tratada, ejecuta plan de recuperación del servicio en caso de riesgo o contingencia	-
53	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de monitoreo de gases en colectores y subcolectores supervisa y salvaguarda a la población en general de posibles riesgos por olor a hidrocarburo, solvente, gas, etc.	-
54	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de vigilancia de descargas, su registro, sanción, y participa en el diseño de proyectos para la constante optimización del subsistema de saneamiento y su descarga.	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	104 de 460

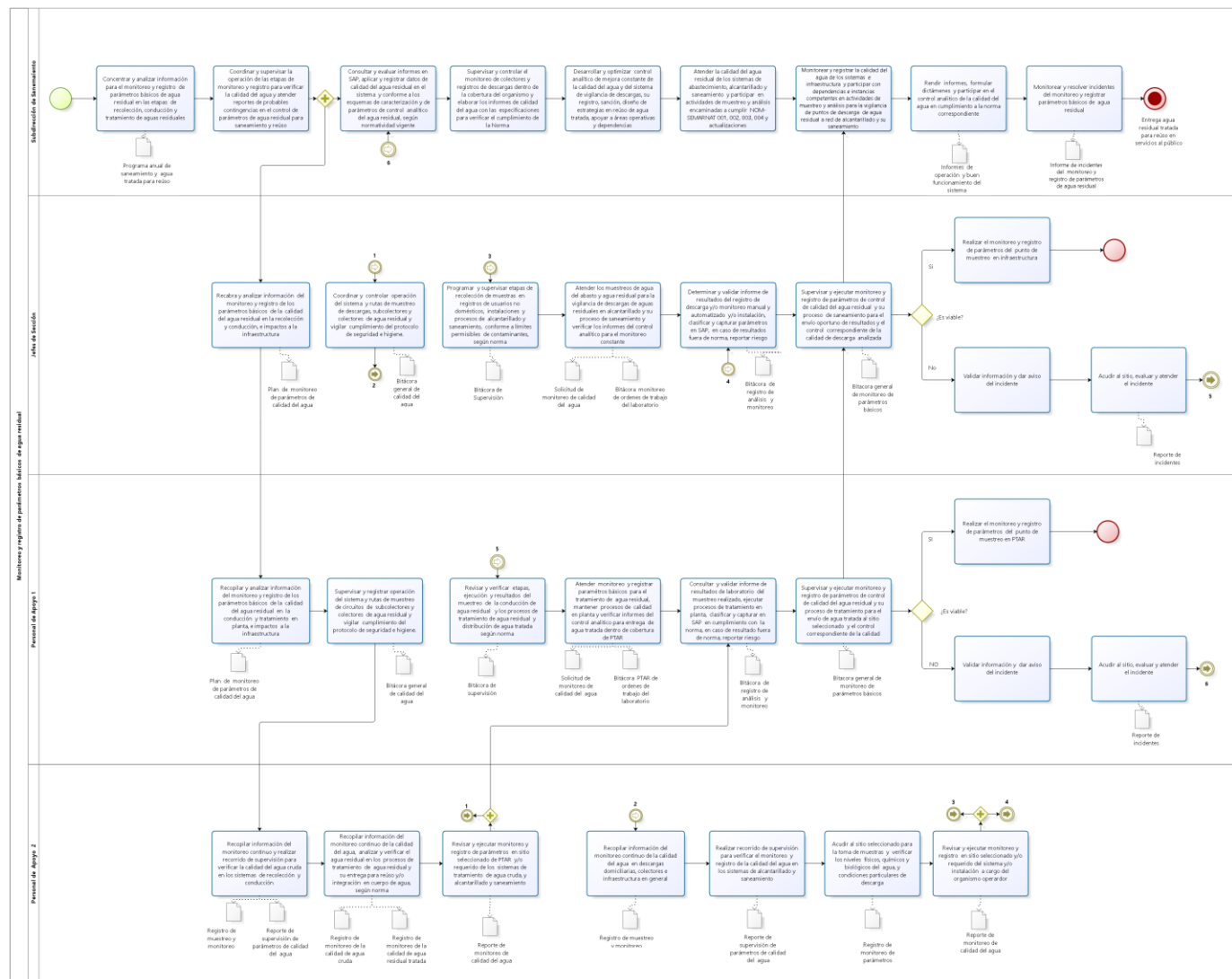
No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
55	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de tratamiento de aguas residuales, participa en el diseño de proyectos de saneamiento, sus estructuras y componentes, instalación de nuevas PTAR's y envío del caudal de agua tratada	-
56	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Atiende las solicitudes relativas, en caso de designación como perito, con apoyo del área jurídica	-
57	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Rinde informe y formula dictámenes, estudios, viabilidades de los servicios de saneamiento y agua para reúso, opiniones y realiza la gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
58	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Monitorea y resuelve incidentes de operación y mantenimiento del sistema.	Informe de incidentes del sistema de saneamiento y agua tratada para reúso

Procedimiento de Monitoreo y Registro de Parámetros Básicos de Agua Residual

Ficha del procedimiento	
Nombre	Monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual
Descripción	Supervisar el sistema de saneamiento público y coordinar la operación y mantenimiento del monitoreo de gases y descargas en colectores y plantas de tratamiento de aguas residuales para asegurar el control sanitario del agua residual e infraestructura hidráulica, entregando agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-43-I-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIV-XV-XVII-XVIII-XXI-44-I-II-III.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	106 de 460

Modelado del Procedimiento de Monitoreo y Registro de Parámetros Básicos de Agua Residual



Narrativa del Procedimiento de Monitoreo y Registro de Parámetros Básicos de Agua Residual

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Concentra y analiza información para el monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual en las etapas de recolección, conducción y tratamiento de aguas residuales	Programa anual de saneamiento y agua tratada para reúso
2	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Coordina y supervisa la operación de las etapas de monitoreo y registro para verificar la calidad del agua y atiende reportes de probables contingencias en el control de parámetros de agua residual para saneamiento y reúso	-
3	Jefe de sección	Saneamiento	Recaba y analiza información del monitoreo y registro de los parámetros básicos de la calidad del agua residual en la recolección y conducción, e impactos a la infraestructura	Plan de monitoreo de parámetros de calidad del agua
4	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Recopila y analiza información del monitoreo y registro de los parámetros básicos de la calidad del agua residual en la conducción y tratamiento en planta, e impactos a la infraestructura	Plan de monitoreo de parámetros de calidad del agua
5	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Supervisa y registra operación del sistema y rutas de muestreo de circuitos de subcolectores y colectores de agua residual y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de calidad del agua
6	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Recopila información del monitoreo continuo y realiza recorrido de supervisión para verificar la calidad del agua cruda en los sistemas de recolección y conducción	Registro de muestreo y monitoreo / Reporte de supervisión de parámetros de calidad del agua
7	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Recopila información del monitoreo continuo de la calidad del agua, analiza y verifica el agua residual en los procesos de tratamiento de agua residual y su entrega para reúso y/o integración en cuerpo de agua, según norma	Registro de monitoreo de la calidad de agua cruda / Registro de

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				monitoreo de la calidad de agua residual tratada
8	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Revisa y ejecuta monitoreo y registro de parámetros en sitio seleccionado de PTAR y/o requerido de los sistemas de tratamiento de agua cruda, y alcantarillado y saneamiento. Se conecta al paso 23.	Reporte de monitoreo de calidad del agua
9	Jefe de sección	Saneamiento	Coordina y controla operación del sistema y rutas de muestreo de descargas, subcolectores y colectores de agua residual y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de calidad del agua
10	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Recopila información del monitoreo continuo de la calidad del agua en descargas domiciliarias, colectores e infraestructura en general	Registro de muestreo y monitoreo
11	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Realiza recorrido de supervisión para verificar el monitoreo y registro de la calidad del agua en los sistemas de alcantarillado y saneamiento	Reporte de supervisión de parámetros de calidad del agua
12	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Acude al sitio seleccionado para la toma de muestras y verifica los niveles físicos, químicos y biológicos del agua, y condiciones particulares de descarga	Registro de monitoreo de parámetros
13	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Revisa y ejecuta monitoreo y registro en sitio seleccionado y/o requerido del sistema y/o instalación a cargo del organismo operador. Se conecta al paso 16.	Reporte de monitoreo de calidad del agua
14	Jefe de sección	Saneamiento	Programa y supervisa etapas de recolección de muestras en registros de usuarios no domésticos, instalaciones y procesos de alcantarillado y saneamiento, conforme a límites permisibles de contaminantes según norma	Bitácora de Supervisión

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
15	Jefe de sección	Saneamiento	Atiende los muestreos de agua del abasto y agua residual para la vigilancia de descargas de aguas residuales en alcantarillado y su proceso de saneamiento y verifica los informes del control analítico para el monitoreo constante	Solicitud de monitoreo de calidad del agua / Bitácora de monitoreo de órdenes de trabajo del laboratorio
16	Jefe de sección	Saneamiento	Determina y valida informe de resultados del registro de descarga y/o monitoreo manual y automatizado y/o instalación, clasifica y captura parámetros en SAP, en caso de resultados fuera de norma, reporta riesgo	Bitácora de registro de análisis y monitoreo
17	Jefe de sección	Saneamiento	Supervisa y ejecuta monitoreo y registro de parámetros de control de calidad del agua residual y su proceso de saneamiento para el envío oportuno de resultados y el control correspondiente de la calidad de descarga analizada. Se conecta al paso 32.	Bitácora general de monitoreo de parámetros básicos
18	Jefe de sección	Saneamiento	Si es viable, realiza el monitoreo y registro de parámetros del punto de muestreo en infraestructura	-
19	Jefe de sección	Saneamiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
20	Jefe de sección	Saneamiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente. Fin del proceso de sección	Reporte de incidentes
21	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Revisa y verifica etapas, ejecución y resultados del muestreo de la conducción de agua residual y los procesos de tratamiento de agua residual y distribución de agua tratada según norma	Bitácora de supervisión
22	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Atiende monitoreo y registro de parámetros básicos para el tratamiento de agua residual mantiene procesos de calidad en planta y verifica informes del control analítico para entrega de agua tratada dentro de cobertura de PTAR	Solicitud de monitoreo de calidad del agua / Bitácora PTAR de órdenes de trabajo del laboratorio

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
23	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Consulta y valida informe de resultados de laboratorio del muestreo realizado, ejecuta procesos de tratamiento en planta, clasifica y captura en SAP en cumplimiento con la norma, en caso de resultado fuera de norma, reporta riesgo	Bitácora de registro de análisis y monitoreo
24	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Supervisa y ejecuta monitoreo y registro de parámetros de control de calidad del agua residual y su proceso de tratamiento para el envío de agua tratada al sitio seleccionado y el control correspondiente de la calidad. Se conecta al paso 17.	Bitácora general de monitoreo de parámetros básicos
25	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Si es viable, realiza el monitoreo y registro de parámetros del punto de muestreo en PTAR	-
26	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
27	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	Reporte de incidentes
28	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua residual en el sistema y conforme a los esquemas de caracterización y de parámetros de control analítico del agua residual, según normatividad vigente	-
29	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Supervisa y controla el monitoreo de colectores y registros de descargas dentro de la cobertura del organismo y elabora los informes de calidad del agua con las especificaciones para verificar el cumplimiento de la Norma	-
30	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Desarrolla y optimiza control analítico de mejora constante de la calidad del agua y del sistema de vigilancia de descargas, su registro, sanción, diseño de estrategias en reúso de agua tratada, apoya a áreas operativas y dependencias	-
31	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Atiende la calidad del agua residual de los sistemas de abastecimiento, alcantarillado y saneamiento y participa en actividades de muestreo y análisis encaminadas a cumplir NOM-SEMARNAT 001, 002, 003, 004 y actualizaciones	-
32	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Monitorea y registra la calidad del agua de los sistemas e infraestructura y participa con dependencias e instancias competentes en actividades de muestreo y análisis para la vigilancia de puntos de descarga de agua residual a red de alcantarillado y su saneamiento	-

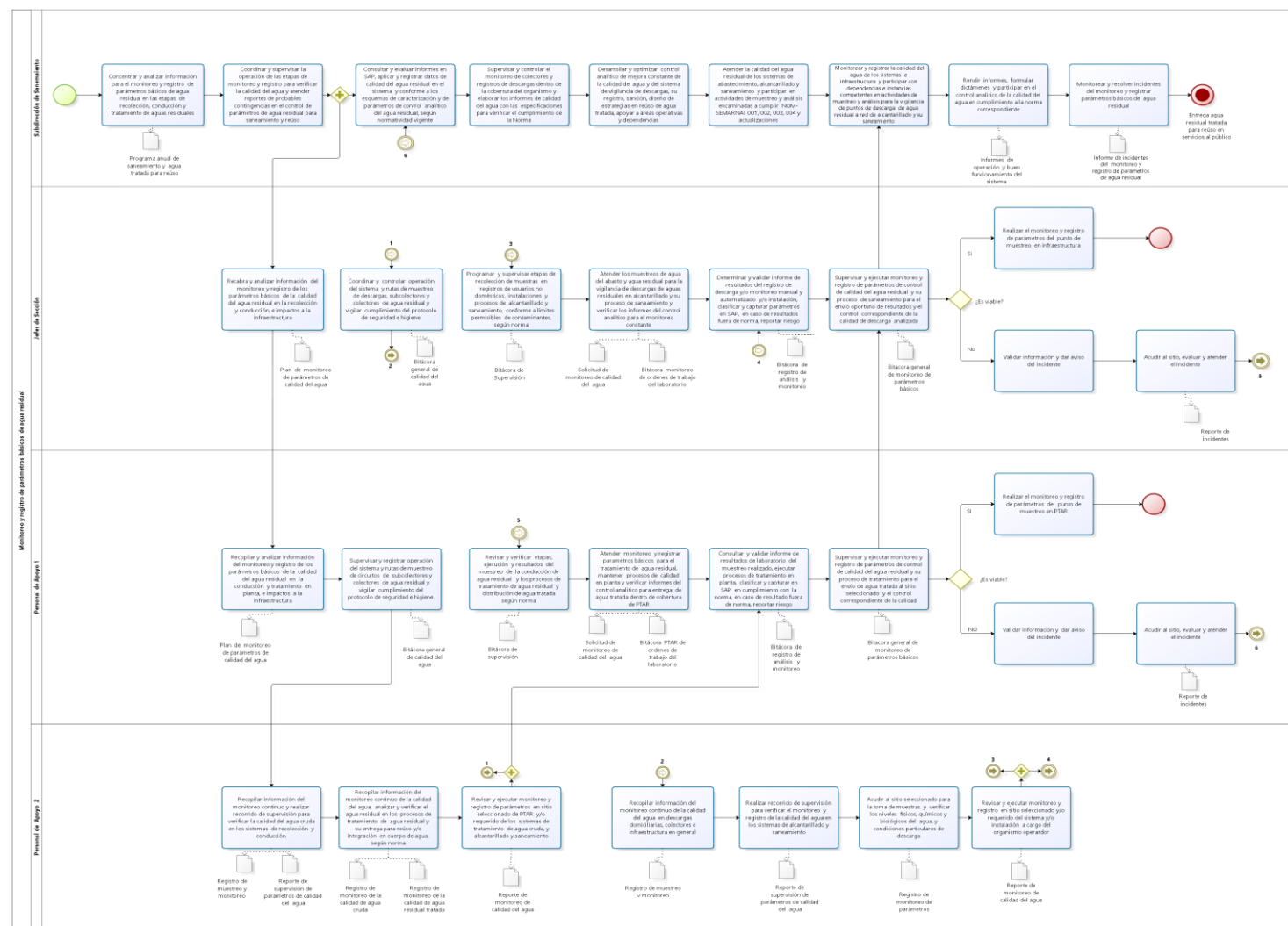
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	111 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
33	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Rinde informes, formula dictámenes y participa en el control analítico de la calidad del agua en cumplimiento a la norma correspondiente	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
34	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Monitorea y resuelve incidentes del monitoreo y registro de parámetros básicos de agua residual. Fin (Entrega agua residual tratada para reúso en servicios públicos)	Informe de incidentes del monitoreo y registro de parámetros de agua residual

Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Saneamiento

Ficha del procedimiento	
Nombre	Verificación de la infraestructura de saneamiento
Descripción	Supervisar el sistema de saneamiento público y coordinar la operación y mantenimiento del monitoreo de gases y descargas en colectores y plantas de tratamiento de aguas residuales para asegurar el control sanitario del agua residual e infraestructura hidráulica, entregando agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-43-II-V-VI-X-XVI-XIX-XXI-44-I-II-III.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega de agua residual tratada para reúso en servicios al público.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Saneamiento



Narrativa del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Saneamiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Concentra y analiza información de la verificación de la infraestructura de monitoreo, vigilancia de descargas, PTAR's, saneamiento y de entrega de agua residual tratada	Programa general de verificación de la infraestructura y su control sanitario
2	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Conduce, aplica y vigila el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, NOM's y demás disposiciones legales relacionadas y competentes	-
3	Subdirector de saneamiento	Saneamiento	Coordina y supervisa la ejecución del programa de conservación y mantenimiento de infraestructura y valida la labor de mantenimiento de equipo, instalaciones operativas y estructurales de saneamiento de agua residual	-
4	Jefe de sección	Saneamiento	Recaba y analiza información de los trabajos de conservación, mantenimiento y verificación de la infraestructura de saneamiento y su captación, su control sanitario y hermeticidad de los sistemas	Bitácora principal para la verificación de la infraestructura
5	Jefe de sección	Saneamiento	Controla y supervisa la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las disposiciones y especificaciones sanitarias de las normas	Programa general de mantenimiento, Sección saneamiento
6	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Recopila información de la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura de saneamiento y su captación, control sanitario y hermeticidad	Bitácora de operación y supervisión
7	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Inspecciona labores de mantenimiento y verifica funcionamiento de componentes y dispositivos de la infraestructura	Reporte de labores de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Jefe de sección	Saneamiento	Recibe y analiza programa de recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Bitácora general de recorridos de inspección y vigilancia
9	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Monitorea recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Plan de ruta y monitoreo de infraestructura
10	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Ejecuta recorrido de supervisión técnica para la verificación de la infraestructura	Reporte de recorrido de supervisión
11	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
12	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Envía información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura y su control sanitario	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
13	Jefe de sección	Saneamiento	Recibe información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura de agua residual, descargas, PTAR's, reúso y estructuras existentes de almacenamiento y conducción de los sistemas (se conecta al paso 14)	Informe del estado físico y operativo de la infraestructura
14	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Inspecciona e identifica posible falla y/o falta de hermeticidad en el componente, dispositivo o equipos (se conecta al paso 15)	Reporte de falla y falta de hermeticidad
15	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Supervisa y válida el buen funcionamiento de la infraestructura y hermeticidad del sistema	Bitácora de verificación de hermeticidad / Bitácora de labores de mantenimiento y supervisión

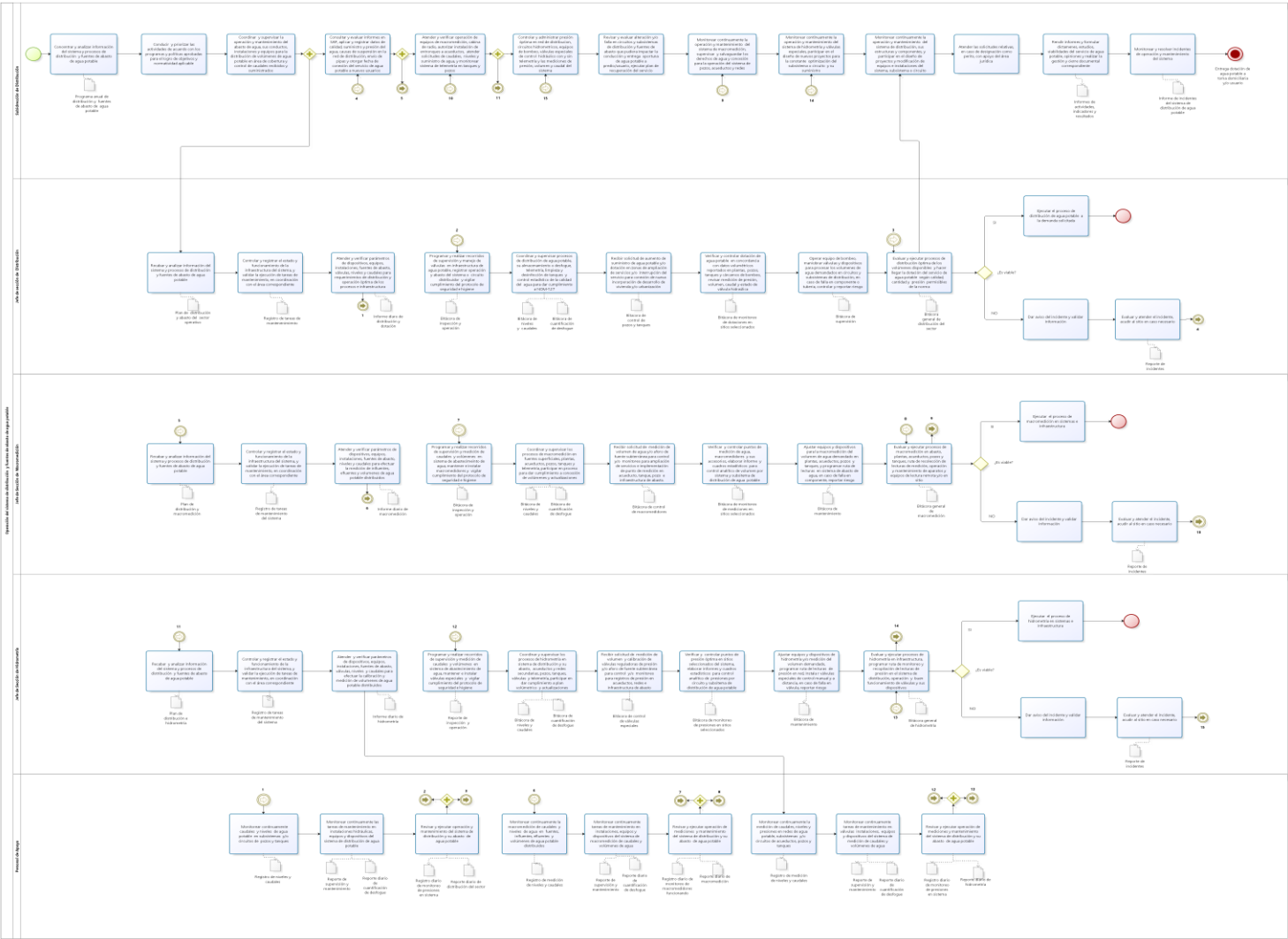
No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
16	Jefe de sección	Saneamiento	Supervisa y valida el buen funcionamiento, mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones de las normas	Bitácora general de hermeticidad del sistema / Bitácora general de labores de mantenimiento y supervisión
17	Jefe de sección	Saneamiento	Atiende solicitud de suspensión de servicio de agua residual tratada por tareas de mantenimiento y/o conexión de entronque a red y/o verificación de la infraestructura	Solicitud de mantenimiento
18	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Atiende y da mantenimiento y/o verifica la infraestructura requerida	Bitácora de mantenimiento
19	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Ejecuta mantenimiento de componente o dispositivo dañado y verifica hermeticidad del sistema	Reporte de mantenimiento ejecutado
20	Personal de apoyo 2	Saneamiento	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
21	Personal de apoyo 1	Saneamiento	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento, control sanitario y hermeticidad	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
22	Jefe de sección	Saneamiento	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento y de verificación de la infraestructura de saneamiento y su captación, su control sanitario y hermeticidad. Se conecta al paso 30.	Bitácora general de mantenimiento y control sanitario
23	Jefe de sección	Saneamiento	Si es viable, valida mantenimiento y verificación del control sanitario y hermeticidad de la infraestructura	
24	Jefe de sección	Saneamiento	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente.	Bitácora de incidentes

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
25	Jefe de sección	Saneamiento	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente.	-
26	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Verifica y atiende reportes de probables contingencias en el sistema de saneamiento, conserva en operación y buen funcionamiento estaciones de monitoreo, registros y PTAR's, realiza monitoreo de calidad conforme a normas aplicables	-
27	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Conserva y mantiene en buen funcionamiento los equipos e instalaciones, valida proyectos de tratamiento de agua residual, instala entronques a red de PTAR, lleva e informa monitoreo de parámetros y reporta control de este.	-
28	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Supervisa y apoya trabajos de mantenimiento y muestreo de agua residual solicitados por áreas externas, evalúa falla y/o alteración en registros y descargas en colectores, participa en los procesos de vigilancia de calidad del agua.	-
29	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Ejecuta plan de mantenimiento en instalaciones, inspecciona condiciones particulares de descarga, participa en protocolo de atención, atiende y evalúa contingencia o emergencia y sus posibles impactos en el sistema.	-
30	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Monitorea verificación de la infraestructura y su control sanitario y hermeticidad, apoya con los equipos y el personal en caso de contingencia y/o solicitud de áreas operativas y dependencias externas.	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
31	Subdirector saneamiento de	Saneamiento	Recibe y resuelve incidentes de mantenimiento y/o control sanitario para la verificación de la infraestructura del sistema de saneamiento y reúso.	Informe de incidentes

Procedimiento de Operación del Sistema de Distribución y Fuentes de Abasto de Agua Potable

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de distribución y fuentes de abasto de agua potable
Descripción	Administrar el sistema de distribución de agua potable y facilitar la operación y mantenimiento de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura de agua potable, entregando la dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-45-I-II-IV-V-VI-IX-XII-XIII-XIV-XV-XVII-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Distribución y Fuentes de Abasto de Agua Potable



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Distribución y Fuentes de Abasto de Agua Potable

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirección de Distribución	Distribución	Concentra y analiza información del sistema y procesos de distribución y fuentes de abasto de agua potable	Programa anual de distribución y fuentes de abasto de agua potable
2	Subdirección de Distribución	Distribución	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	--
3	Subdirección de Distribución	Distribución	Coordina y supervisa la operación y mantenimiento del abasto de agua, sus conductos, instalaciones y equipos para la distribución de volúmenes de agua potable en área de cobertura y control de caudales recibidos y suministrados	
4	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Recaba y analiza información del sistema y procesos de distribución y fuentes de abasto de agua potable	Plan de distribución y abasto del sector operativo
5	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento
6	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, fuentes de abasto, válvulas, niveles y caudales para requerimientos de distribución y operación óptima de los procesos e infraestructura	Informe diario de distribución y dotación
7	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de caudales y niveles de agua potable en subsistemas y/o circuitos de pozos y tanques	Registro de niveles y caudales
8	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en instalaciones hidráulicas, equipos y dispositivos del sistema de distribución de agua potable	Reporte de supervisión y mantenimiento / Reporte diario de cuantificación de desfogue
9	Personal de Apoyo	Distribución	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento del sistema de distribución y su abasto de agua potable. Se conecta con el paso 15.	Registro diario de monitoreo de presiones en sistema / Reporte

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				diario de distribución del sector
10	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Programa y realiza recorridos de supervisión y manejo de válvulas en infraestructura de agua potable, registra operación y abasto del sistema o circuito distribuidor y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de inspección y operación
11	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Coordina y supervisa procesos de distribución de agua potable, su almacenamiento o desfogue, telemetría, limpieza y desinfección de tanques y control estadístico de la calidad del agua para dar cumplimiento a NOM-127	Bitácora de niveles y caudales / Bitácora de cuantificación de desfogue
12	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Recibe solicitud de aumento de suministro de agua potable y/o dotación en zonas de ampliación de servicios y/o interrupción del servicio para conexión de nueva incorporación de desarrollo de vivienda y/o urbanización	Bitácora de control de pozos y tanques
13	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Verifica y controla dotación de agua potable en concordancia con datos volumétricos reportados en plantas, pozos, tanques y cárcamos de bombeo, revisa medición de presión, volumen y caudal y estado de válvula hidráulica	Bitácora de monitoreo de dotaciones en sitios seleccionados
14	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Opera equipo de bombeo, maniobra válvulas y dispositivos para procesar los volúmenes de agua demandados en circuitos y subsistemas de distribución, en caso de falla en componente o tubería, controla y reporta riesgo	Bitácora de supervisión
15	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Evalúa y ejecuta procesos de distribución óptima de los volúmenes disponibles y hace llegar la dotación del servicio de agua potable según calidad, cantidad y presión permisibles de la norma. Se conecta con el paso 55.	Bitácora general de distribución del sector
16	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Si es viable ejecuta el proceso de distribución de agua potable a la demanda solicitada	-
17	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Jefe de Sección de Distribución	Distribución	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario	Reporte de incidentes
19	Subdirección de Distribución	Distribución	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad, suministro y presión del agua, causas de suspensión en la red de distribución, envío de pipas y otorga fecha de conexión del servicio de agua potable a nuevos usuarios	--
20	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Recaba y analiza información del sistema y procesos de distribución y fuentes de abasto de agua potable	Plan de distribución y macro medición
21	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
22	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, fuentes de abasto, niveles y caudales para efectuar la medición de influentes, efluentes y volúmenes de agua potable distribuidos	Informe diario de macro medición
23	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de la macro medición de caudales y niveles de agua en fuentes, influentes, efluentes y volúmenes de agua potable distribuidos	Registro de medición de niveles y caudales
24	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en instalaciones, equipos y dispositivos del sistema de macro medición de caudales y volúmenes de agua	Reporte de supervisión y mantenimiento / Reporte diario de cuantificación de desfogue
25	Personal de Apoyo	Distribución	Revisa y ejecuta operación de mediciones y mantenimiento del sistema de distribución y su abasto de agua potable. Se conecta con el paso 31.	Registro diario de monitoreo de macro medidores funcionando / Reporte diario de macro medición
26	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Programa y realiza recorridos de supervisión y manejo de válvulas en infraestructura de agua potable, registra operación y abasto del sistema o circuito distribuidor y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de inspección y operación

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
27	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Coordina y supervisa los procesos de macromedición en fuentes superficiales, plantas, acueductos, pozos, tanques y telemetría, participa en proceso para dar cumplimiento a concesión de volúmenes y actualizaciones.	Bitácora de niveles y caudales / Bitácora de cuantificación de desfogue
28	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Recibe solicitud de medición de volumen de agua y/o aforo de fuente subterránea para control y/o monitoreo para ampliación de servicios e implementación de punto de medición en acueductos, tanques, pozos, e infraestructura.	Bitácora de control de macromedidores
29	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Verifica y controla puntos de medición de agua, macromedidores y sus accesorios, elabora informe y cuadros estadísticos para control analítico de volumen por sistema y subsistema de distribución de agua potable.	Bitácora de monitoreo de dotaciones en sitios seleccionados
30	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Ajusta equipos y dispositivos para la macromedición del volumen de agua demandado en plantas, acueductos, pozos y tanques y programa ruta de lecturas en sistema de abasto de agua, en caso de falla en componente, reporta riesgo	Bitácora de mantenimiento
31	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Evalúa y ejecuta procesos de macro medición en abasto, plantas, acueductos, pozos y tanques, ruta de recolección de lecturas de medición, operación y mantenimiento de aparatos y equipos de lectura remota y/o en sitio. Se conecta con el paso 53.	Bitácora general de macro medición
32	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Si es viable, ejecuta el proceso de macro medición en sistemas e infraestructura	
33	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Si no es viable, da aviso del incidente y valida información	-
34	Jefe de Sección de Macro medición	Distribución	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario	Reporte de incidentes
35	Subdirector de Distribución	Distribución	Atiende y verifica operación de equipos de macro medición, cabina de radio, autoriza instalación de entronques a acueductos, atiende solicitudes de caudales, niveles y suministro de agua, y monitorea sistema de telemetría en tanques y pozos	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
36	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Recaba y analiza información del sistema y procesos de distribución y fuentes de abasto de agua potable	Plan de distribución e hidrometría
37	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, y valida la ejecución de tareas de mantenimiento, en coordinación con el área correspondiente	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
38	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Atiende y verifica parámetros de dispositivos, equipos, instalaciones, fuentes de abasto, válvulas, niveles y caudales para efectuar la calibración y medición de volúmenes de agua potable distribuidos	Informe diario de hidrometría
39	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de medición de caudales, niveles y presiones en redes de agua potable, subsistemas y/o circuitos de acueductos, pozos y tanques	Registro de medición de niveles y caudales
40	Personal de Apoyo	Distribución	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento en válvulas, instalaciones, equipos y dispositivos del sistema de medición de caudales y volúmenes de agua	Reporte de supervisión y mantenimiento / Reporte diario de cuantificación de desfogue
41	Personal de Apoyo	Distribución	Revisa y ejecuta operación de mediciones y mantenimiento del sistema de distribución y su abasto de agua potable. Se conecta con el paso 47.	Registro diario de monitoreo de presiones en sistema / Reporte diario de hidrometría
42	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Programa y realiza recorridos de supervisión y medición de caudales y volúmenes en sistema de abastecimiento de agua, mantiene e instala válvulas especiales y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Reporte de inspección y operación
43	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Coordina y supervisa los procesos de hidrometría en sistema de distribución y su abasto, acueductos y redes secundarias, pozos, tanques, válvulas y telemetría, participa en dar cumplimiento a plan volumétrico y actualizaciones	Bitácora de niveles y caudales / Bitácora de cuantificación de desfogue

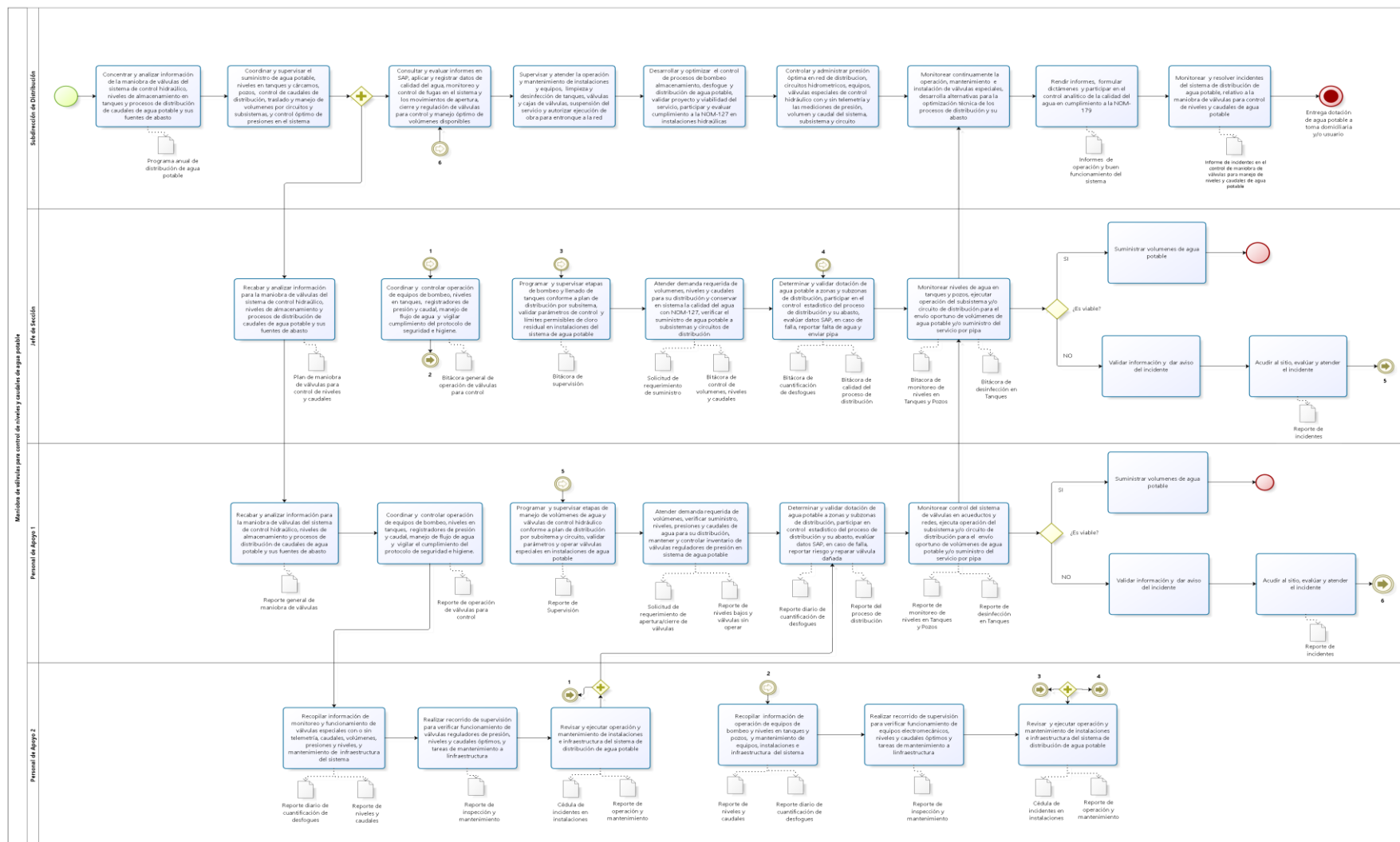
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
44	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Recibe solicitud de medición de volumen y calibración de válvulas reguladoras de presión y/o aforo de fuente subterránea para control y/o monitoreo para registros de presión en acueductos, redes e infraestructura de abasto	Bitácora de control de válvulas especiales
45	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Verifica y controla puntos de presión óptima en sitios seleccionados del sistema, elabora informes y cuadros estadísticos para control analítico de presiones por circuito y subsistema de distribución de agua potable	Bitácora de monitoreo de presiones en sitios seleccionados
46	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Ajusta equipos y dispositivos de hidrometría y/o medición del volumen demandado, programa ruta de lecturas de presión en red, instala válvulas especiales de control manual y a distancia, en caso de falla en válvula, reporta riesgo	Bitácora de mantenimiento
47	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Evalúa y ejecuta procesos de hidrometría en infraestructura, programa ruta de monitoreo y recopilación de lecturas de presión en el sistema de distribución, operación y buen funcionamiento de válvulas y sus dispositivos. Se conecta con el paso 54.	Bitácora general de hidrometría
48	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Si es viable ejecuta el proceso de hidrometría en sistemas e infraestructura	--
49	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	
50	Jefe de Sección de Hidrometría	Distribución	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario	Reporte de incidentes
51	Subdirección de Distribución	Distribución	Controla y administra presión óptima en red de distribución, circuitos hidrométricos, equipos de bombeo, válvulas especiales de control hidráulico con y sin telemetría y las mediciones de presión, volumen y caudal del sistema	-
52	Subdirección de Distribución	Distribución	Revisa y evalúa alteración y/o falla en circuitos y subsistemas de distribución y fuentes de abasto que pudiera impactar la conducción y entrega oportuna de agua potable a predio/usuario, ejecuta plan de recuperación del servicio	--
53	Subdirección de Distribución	Distribución	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de macro medición, supervisa y salvaguarda los derechos de agua y concesión para la operación del sistema de pozos, acueductos y redes	

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
54	Subdirección de Distribución	Distribución	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de hidrometría y válvulas especiales, participa en el diseño de nuevos proyectos para la constante optimización del subsistema o circuito y su suministro	-
55	Subdirección de Distribución	Distribución	Monitoreo continuo de la operación y mantenimiento del sistema de distribución, sus estructuras y componentes, y participa en el diseño de proyectos y modificación de equipos e instalaciones del sistema, subsistema o circuito	--
56	Subdirección de Distribución	Distribución	Atiende las solicitudes relativas, en caso de designación como perito, con apoyo del área jurídica	-
57	Subdirección de Distribución	Distribución	Rinde informes y formula dictámenes, estudios, viabilidades del servicio de agua potable, opiniones y realiza la gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
58	Subdirección de Distribución	Distribución	Monitorea y resuelve incidentes de operación y mantenimiento del sistema	Informe de incidentes del sistema de distribución de agua potable

Procedimiento de Maniobra de Válvulas para Control de Niveles y Caudales de Agua Potable

Ficha del procedimiento	
Nombre	Maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable
Descripción	Administrar el sistema de distribución de agua potable y facilitar la operación y mantenimiento de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura de agua potable, entregando la dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-45-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XIII-XIV-XV-XVI-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Maniobra de Válvulas para Control de Niveles y Caudales de Agua Potable



Narrativa del Procedimiento de Maniobra de Válvulas para Control de Niveles y Caudales de Agua Potable

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Distribución	Distribución	Concentra y analiza información de la maniobra de válvulas del sistema de control hidráulico, niveles de almacenamiento en tanques y procesos de distribución de caudales de agua potable y sus fuentes de abasto	Programa anual de distribución de agua potable
2	Subdirector de Distribución	Distribución	Coordina y supervisa el suministro de agua potable, niveles en tanques y cárcamos, pozos, control de caudales de distribución, traslado y manejo de volúmenes por circuitos y subsistemas, y control óptimo de presiones en el sistema	
3	Jefe de Sección	Distribución	Recaba y analiza información para la maniobra de válvulas del sistema de control hidráulico, niveles de almacenamiento y procesos de distribución de caudales de agua potable y sus fuentes de abasto	Plan de maniobra de válvulas para control de niveles y caudales
4	Personal de Apoyo 1	Distribución	Recaba y analiza información para la maniobra de válvulas del sistema de control hidráulico, niveles de almacenamiento y procesos de distribución de caudales de agua potable y sus fuentes de abasto	Plan de dosificación y aplicación de químicos
5	Personal de Apoyo 1	Distribución	Coordina y controla operación de equipos de bombeo, niveles en tanques, registradores de presión y caudal, manejo de flujo de agua y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de potabilización y dosificación de químicos
6	Personal de Apoyo 2	Distribución	Recopila información de monitoreo y funcionamiento de válvulas especiales con o sin telemetría, caudales, volúmenes, presiones y niveles, y mantenimiento de infraestructura del sistema	Reporte diario de cuantificación de desfuegos / Reporte de niveles y caudales
7	Personal de Apoyo 2	Distribución	Realiza recorrido de supervisión para verificar funcionamiento de válvulas reguladores de presión, niveles y caudales óptimos, y tareas de mantenimiento a infraestructura	Reporte de inspección y mantenimiento

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Personal de Apoyo 2	Distribución	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento de instalaciones e infraestructura del sistema de distribución de agua potable. Se conecta con el paso 22.	Reporte de operación y mantenimiento
9	Jefe de Sección	Distribución	Coordina y controla operación de equipos de bombeo, niveles en tanques, registradores de presión y caudal, manejo de flujo de agua y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene.	Bitácora general de desinfección y dosificación de químicos
10	Personal de Apoyo 2	Distribución	Recopila información de operación de equipos de bombeo y niveles en tanques y pozos, y mantenimiento de equipos, instalaciones e infraestructura del sistema	Reporte de niveles y caudales / Reporte diario de cuantificación de desfuegos
11	Personal de Apoyo 2	Distribución	Realiza recorrido de supervisión para verificar funcionamiento de equipos electromecánicos, niveles y caudales óptimos y tareas de mantenimiento a infraestructura	Reporte de inspección y mantenimiento
12	Personal de Apoyo 2	Distribución	Revisa y ejecuta operación y mantenimiento de instalaciones e infraestructura del sistema de distribución de agua potable. Se conecta con el paso 15.	Reporte de operación y mantenimiento
13	Jefe de Sección	Distribución	Programa y supervisa etapas de bombeo y llenado de tanques conforme a plan de distribución por subsistema, valida parámetros de control y límites permisibles de cloro residual en instalaciones del sistema de agua potable	Bitácora de supervisión
14	Jefe de Sección	Distribución	Atiende demanda requerida de volúmenes, niveles y caudales para su distribución y conserva en sistema la calidad del agua con NOM-127, verifica el suministro de agua potable a subsistemas y circuitos de distribución	Solicitud de requerimiento de suministro / Bitácora de control de dosificación de cloro
15	Jefe de Sección	Distribución	Determina y valida dotación de agua potable a zonas y sub-zonas de distribución, participa en control estadístico del proceso de distribución y su abasto, evalúa datos SAP, en caso de falla, reporta falta de agua y envía pipa	Bitácora de cuantificación de desfuegos / Bitácora

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				de calidad del proceso
16	Jefe de Sección	Distribución	Monitorea niveles de agua en tanques y pozos, ejecuta operación del subsistema y/o circuito de distribución para el envío oportuno de volúmenes de agua potable y/o suministro del servicio por pipa. Se conecta con el paso 31.	Bitácora de aplicación de productos químicos / Bitácora de desinfección
17	Jefe de Sección	Distribución	Si es viable, suministra volúmenes de agua potable	-
18	Jefe de Sección	Distribución	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	-
19	Jefe de Sección	Distribución	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	Reporte de incidentes
20	Personal de Apoyo 1	Distribución	Programa y supervisa etapas de manejo de volúmenes de agua y válvulas de control hidráulico conforme a plan de distribución por subsistema y circuito, valida parámetros y opera válvulas especiales en instalaciones de agua potable	Bitácora de Supervisión
21	Personal de Apoyo 1	Distribución	Atiende demanda requerida de volúmenes, verifica suministro, niveles, presiones y caudales de agua para su distribución, mantiene y controla inventario de válvulas reguladores de presión en sistema de agua potable	Solicitud de requerimiento de producción / Bitácora de control de dosificación de cloro
22	Personal de Apoyo 1	Distribución	Determina y valida dotación de agua potable a zonas y subzonas de distribución, participa en control estadístico del proceso de distribución y su abasto, evalúa datos SAP, en caso de falla, reporta riesgo y repara válvula dañada	Reporte diario de cuantificación de desfuegos / Bitácora de calidad del proceso
23	Personal de Apoyo 1	Distribución	Monitorea control del sistema de válvulas en acueductos y redes, ejecuta operación del subsistema y/o circuito de distribución para el envío oportuno de volúmenes de agua potable y/o suministro del servicio por pipa. Se conecta con el paso 16.	Bitácora de aplicación de productos químicos /

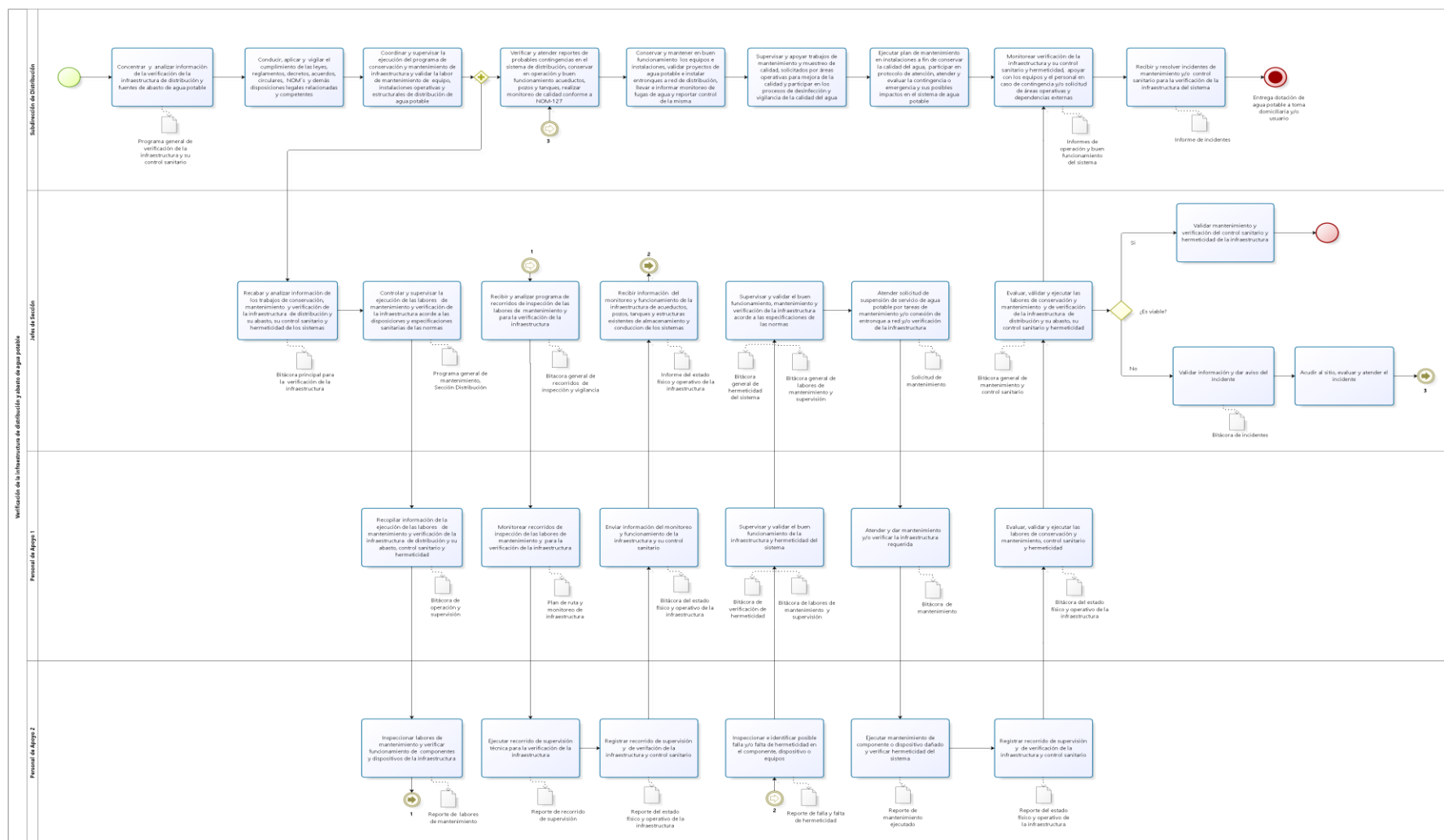
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				Bitácora de potabilización
24	Personal de Apoyo 1	Distribución	Si es viable, suministra volúmenes de agua potable	--
25	Personal de Apoyo 1	Distribución	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	
26	Personal de Apoyo 1	Distribución	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	Reporte de incidentes
27	Subdirector de Distribución	Distribución	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos de calidad del agua, monitoreo y control de fugas en el sistema y los movimientos de apertura, cierre y regulación de válvulas para control y manejo óptimo de volúmenes disponibles	-
28	Subdirector de Distribución	Distribución	Supervisa y atiende la operación y mantenimiento de instalaciones y equipos, limpieza y desinfección de tanques, válvulas y cajas de válvulas, suspensión del servicio y autoriza ejecución de obra para entronque a la red	-
29	Subdirector de Distribución	Distribución	Desarrolla y optimiza el control de procesos de bombeo almacenamiento, desfogue y distribución de agua potable, valida proyecto y viabilidad del servicio, participa y evalúa cumplimiento a la NOM-127 en instalaciones hidráulicas	-
30	Subdirector de Distribución	Distribución	Controla y administra presión óptima en red de distribución, circuitos hidrométricos, equipos, válvulas especiales de control hidráulico con y sin telemetría y las mediciones de presión, volumen y caudal del sistema, subsistema y circuito	-
31	Subdirector de Distribución	Distribución	Monitoreo continuo de la operación, mantenimiento e instalación de válvulas especiales, desarrolla alternativas para la optimización técnica de los procesos de distribución y su abasto	-
32	Subdirector de Distribución	Distribución	Rinde informes, formula dictámenes y participa en el control analítico de la calidad del agua en cumplimiento a la NOM-179	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
33	Subdirector de Distribución	Distribución	Monitorea y resuelve incidentes del sistema de distribución de agua potable, relativo a la maniobra de válvulas para control de niveles y caudales de agua potable	Informe de incidentes en el

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				control de maniobra de válvulas para manejo de niveles y caudales de agua potable

Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Distribución y Abasto de Agua Potable

Ficha del procedimiento	
Nombre	Verificación de la infraestructura de distribución y abasto de agua potable
Descripción	Administrar el sistema de distribución de agua potable y facilitar la operación y mantenimiento de los subsistemas y componentes de agua potable e infraestructura de agua potable, entregando la dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-45-III-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XVI-XVII-XVIII-46-I-II-III-IV-V-VI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega dotación de agua potable a toma domiciliaria y/o usuario.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Distribución y Abasto de Agua Potable



Narrativa del Procedimiento de Verificación de la Infraestructura de Distribución y Abasto de Agua Potable

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Distribución	Distribución	Concentra y analiza información de la verificación de la infraestructura de distribución y fuentes de abasto de agua potable	Programa general de verificación de la infraestructura y su control sanitario
2	Subdirector de Distribución	Distribución	Conduce, aplica y vigila el cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, NOM's y demás disposiciones legales relacionadas y competentes	-
3	Subdirector de Distribución	Distribución	Coordina y supervisa la ejecución del programa de conservación y mantenimiento de infraestructura y valida la labor de mantenimiento de equipo, instalaciones operativas y estructurales de distribución de agua potable	-
4	Jefe de Sección	Distribución	Recaba y analiza información de los trabajos de conservación, mantenimiento y verificación de la infraestructura de distribución y su abasto, su control sanitario y hermeticidad de los sistemas	Bitácora general para la verificación de la infraestructura
5	Jefe de Sección	Distribución	Controla y supervisa la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las disposiciones y especificaciones sanitarias de las normas	Programa general de mantenimiento, Sección Distribución
6	Personal de Apoyo 1	Distribución	Recopila información de la ejecución de las labores de mantenimiento y verificación de la infraestructura de distribución y su abasto, control sanitario y hermeticidad	Bitácora de operación y supervisión
7	Personal de Apoyo 2	Distribución	Inspecciona labores de mantenimiento y verifica funcionamiento de componentes y dispositivos de la infraestructura	Reporte de labores de mantenimiento
8	Jefe de Sección	Distribución	Recibe y analiza programa de recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Bitácora general de recorridos de inspección y vigilancia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Personal de Apoyo 1	Distribución	Monitorea recorridos de inspección de las labores de mantenimiento y para la verificación de la infraestructura	Plan de ruta y monitoreo de infraestructura
10	Personal de Apoyo 2	Distribución	Ejecuta recorrido de supervisión técnica para la verificación de la infraestructura	Reporte de recorrido de supervisión
11	Personal de Apoyo 2	Distribución	Registra recorrido de supervisión y de variación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
12	Personal de Apoyo 1	Distribución	Envía información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura y su control sanitario	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
13	Jefe de Sección	Distribución	Recibe información del monitoreo y funcionamiento de la infraestructura de acueductos, pozos, tanques y estructuras existentes de almacenamiento y conducción de los sistemas	Informe del estado físico y operativo de la infraestructura
14	Personal de Apoyo 2	Distribución	Inspecciona e identifica posible falla y/o falta de hermeticidad en el componente, dispositivo o equipos	Reporte de falla y falta de hermeticidad
15	Personal de Apoyo 1	Distribución	Supervisa y válida el buen funcionamiento de la infraestructura y hermeticidad del sistema	Bitácora de verificación de hermeticidad / Bitácora de labores de mantenimiento y supervisión
16	Jefe de Sección	Distribución	Supervisa y valida el buen funcionamiento, mantenimiento y verificación de la infraestructura acorde a las especificaciones de las normas	Bitácora general de hermeticidad del sistema / Bitácora general de labores de mantenimiento y supervisión
17	Jefe de Sección	Distribución	Atiende solicitud de suspensión de servicio de agua potable por tareas de mantenimiento y/o conexión de entronque a red y/o verificación de la infraestructura	Solicitud de mantenimiento

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Personal de Apoyo 1	Distribución	Atiende y da mantenimiento y/o verifica la infraestructura requerida	Bitácora de mantenimiento
19	Personal de Apoyo 2	Distribución	Ejecuta mantenimiento de componente o dispositivo dañado y verifica hermeticidad del sistema	Reporte de mantenimiento ejecutado
20	Personal de Apoyo 2	Distribución	Registra recorrido de supervisión y de verificación de la infraestructura y control sanitario	Reporte del estado físico y operativo de la infraestructura
21	Personal de Apoyo 1	Distribución	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento, control sanitario y hermeticidad	Bitácora del estado físico y operativo de la infraestructura
22	Jefe de Sección	Distribución	Evalúa, válida y ejecuta las labores de conservación y mantenimiento y de verificación de la infraestructura de distribución y su abasto, su control sanitario y hermeticidad. Se conecta con el paso 30.	Bitácora general de mantenimiento y control sanitario
23	Jefe de Sección	Distribución	Si es viable, valida mantenimiento y verificación del control sanitario y hermeticidad de la infraestructura	-
24	Jefe de Sección	Distribución	Si no es viable, valida información y da aviso del incidente	Bitácora de incidentes
25	Jefe de Sección	Distribución	Acude al sitio, evalúa y atiende el incidente	-
26	Subdirector de Distribución	Distribución	Verifica y atiende reportes de probables contingencias en el sistema de distribución, conserva en operación y buen funcionamiento acueductos, pozos y tanques, realiza monitoreo de calidad conforme a NOM-127	-
27	Subdirector de Distribución	Distribución	Conserva y mantiene en buen funcionamiento los equipos e instalaciones, valida proyectos de agua potable e instala entronques a red de distribución, lleva e informa monitoreo de fugas de agua y reporta control de esta.	-
28	Subdirector de Distribución	Distribución	Supervisa y apoya trabajos de mantenimiento y muestreo de calidad, solicitados por áreas operativas para mejora de la calidad y participa en los procesos de desinfección y vigilancia de la calidad del agua	-

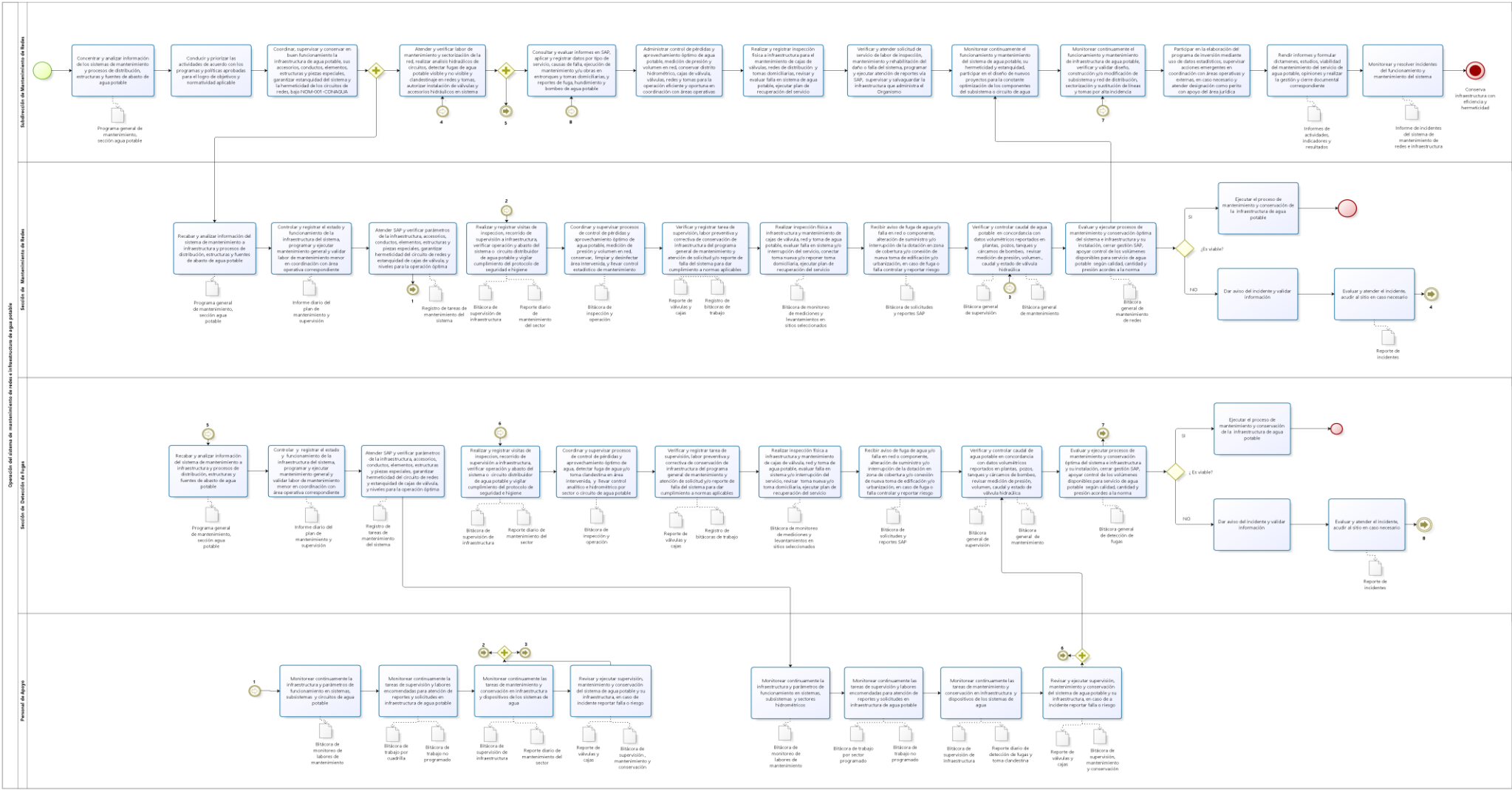
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	139 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
29	Subdirector de Distribución	Distribución	Ejecuta plan de mantenimiento en instalaciones a fin de conservar la calidad del agua, participa en protocolo de atención, atiende y evalúa contingencia o emergencia y sus posibles impactos en el sistema de agua potable	-
30	Subdirección de Distribución	Distribución	Monitorea verificación de la infraestructura y su control sanitario y hermeticidad, apoya con los equipos y el personal en caso de contingencia y/o solicitud de áreas operativas y dependencias externas	Informes de operación y buen funcionamiento del sistema
31	Subdirección de Distribución	Distribución	Recibe y resuelve incidentes de mantenimiento y/o control sanitario para la verificación de la infraestructura del sistema	Informe de incidentes

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	140 de 460

Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Redes e Infraestructura de Agua Potable

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura de agua potable
Descripción	Garantizar el buen funcionamiento del sistema de redes de agua potable y coordinar la operación y mantenimiento de componentes y válvulas de control e infraestructura hidráulica, conservando la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-47-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-48-I-II-III-IV-V-VI.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Conserva la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Indicador	-



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Redes e Infraestructura de Agua Potable

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Concentra y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de distribución, estructuras y fuentes de abasto de agua potable	Programa general de mantenimiento, sección agua potable
2	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Coordina, supervisa y conserva en buen funcionamiento la infraestructura de agua potable, sus accesorios, conductos, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza estanquidad del sistema y la hermeticidad de los circuitos de redes, bajo NOM-001-CONAGUA	-
4	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Recaba y analiza información del sistema de mantenimiento a infraestructura y procesos de distribución, estructuras y fuentes de abasto de agua potable	Programa general de mantenimiento, sección agua potable
5	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
6	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, accesorios, conductos, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza hermeticidad del circuito de redes y estanquidad de cajas de válvula, y niveles para la operación óptima	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
7	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua potable	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de agua potable	Bitácora de trabajo por cuadrilla / Bitácora de trabajo no programado
9	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento del sector
10	Personal de Apoyo	Mantenimiento de redes	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de agua potable y su infraestructura, en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 16.	Reporte de válvulas y cajas / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
11	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación y abasto del sistema o circuito distribuidor de agua potable y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento del sector
12	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Coordina y supervisa procesos de control de pérdidas y aprovechamiento óptimo de agua potable, medición de presión y volumen en red, conserva, limpia y desinfecta área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento	Bitácora de inspección y operación
13	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Reporte de válvulas y cajas / Registro de bitácoras de trabajo

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
14	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Realiza inspección física a infraestructura y mantenimiento de cajas de válvula, red y toma de agua potable, evalúa falla en sistema y/o interrupción del servicio, conecta toma nueva y/o repone toma domiciliaria, ejecuta plan de recuperación del servicio	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
15	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Recibe aviso de fuga de agua y/o falla en red o componente, alteración de suministro y/o interrupción de la dotación en zona de cobertura y/o conexión de nueva toma de edificación y/o urbanización, en caso de fuga o falla controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
16	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Verifica y controla caudal de agua potable en concordancia con datos volumétricos reportados en plantas, pozos, tanques y cárcamos de bombeo, revisa medición de presión, volumen, caudal y estado de válvula hidráulica	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
17	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Evalúa y ejecuta procesos de mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, apoya control de los volúmenes disponibles para servicio de agua potable según calidad, cantidad y presión acordes a la norma. Se conecta con el paso 43.	Bitácora general de mantenimiento de redes
18	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable	-
19	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
20	Jefe de sección de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
21	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Atiende y verifica labor de mantenimiento y sectorización de la red, realiza análisis hidráulicos de circuitos, detecta fugas de agua potable visible y no visible y clandestinaje en redes y tomas, autoriza instalación de válvulas y accesorios hidráulicos en sistema.	-
22	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Recaba y analiza información del sistema de mantenimiento a infraestructura y procesos de distribución, estructuras y fuentes de abasto de agua potable	Programa general de mantenimiento, sección agua potable
23	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
24	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, accesorios, conductos, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza hermeticidad del circuito de redes y estanquidad de cajas de válvula, y niveles para la operación óptima	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
25	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y sectores hidrométricos	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento
26	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de agua potable	Bitácora de trabajo por sector programado / Bitácora de trabajo no programado
27	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de detección de fugas y toma clandestina

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
28	Personal de apoyo	Mantenimiento de redes	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de agua potable y su infraestructura, en caso de a incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 34.	Reporte de válvulas y cajas / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
29	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación y abasto del sistema o circuito distribuidor de agua potable y vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento del sector
30	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Coordina y supervisa procesos de control de pérdidas y aprovechamiento óptimo de agua, detecta fuga de agua y/o toma clandestina en área intervenida, y lleva control analítico e hidrométrico por sector o circuito de agua potable	Bitácora de inspección y operación
31	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Reporte de válvulas y cajas / Registro de bitácoras de trabajo
32	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Realiza inspección física a infraestructura y mantenimiento de cajas de válvula, red y toma de agua potable, evalúa falla en sistema y/o interrupción del servicio, revisa toma nueva y/o toma domiciliaria, ejecuta plan de recuperación del servicio	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
33	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Recibe aviso de fuga de agua y/o falla en red o componente, alteración de suministro y/o interrupción de la dotación en zona de cobertura y/o conexión de nueva toma de edificación y/o urbanización, en caso de fuga o falla controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP

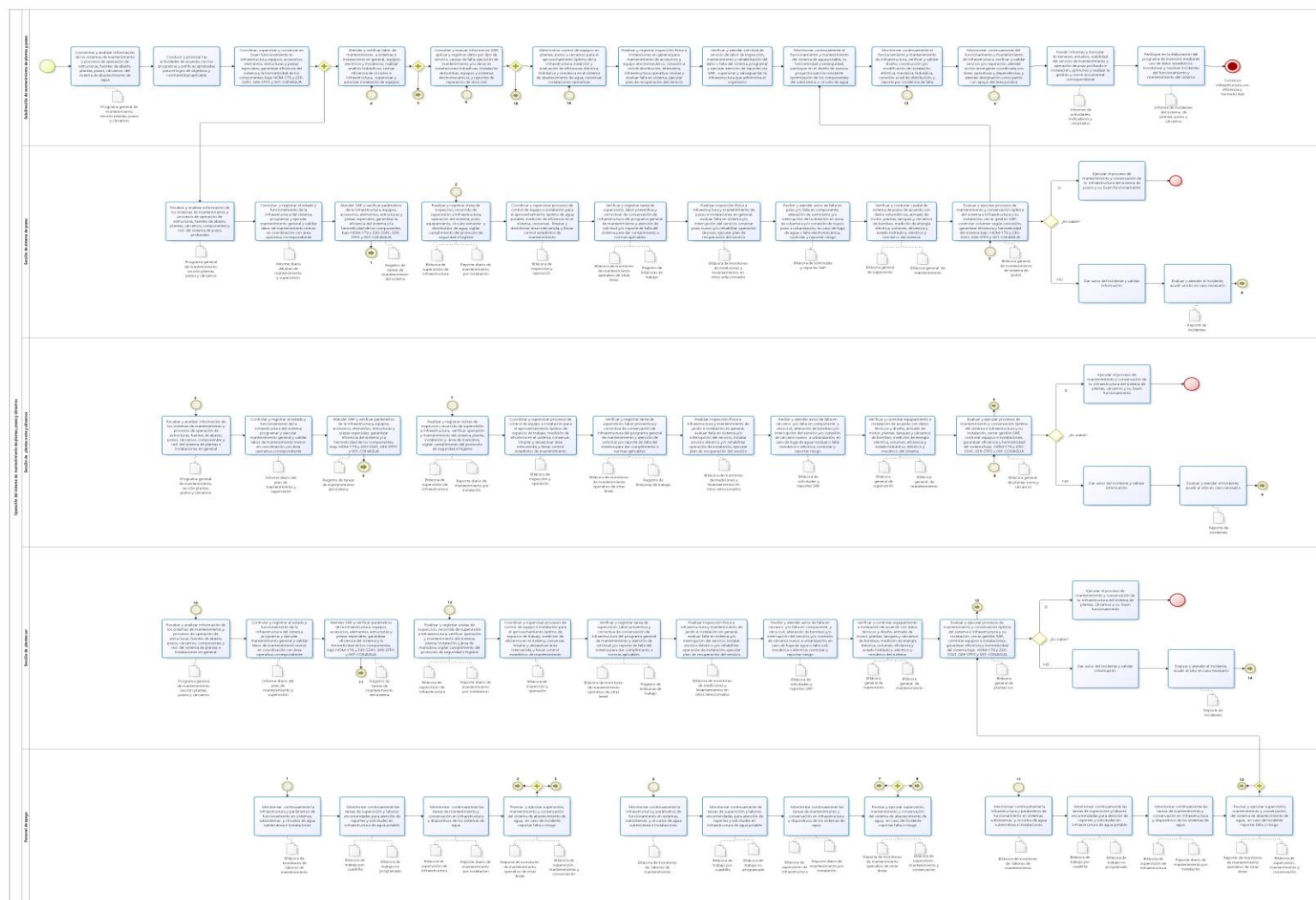
No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
34	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Verifica y controla caudal de agua potable en concordancia con datos volumétricos reportados en plantas, pozos, tanques y cárcamos de bombeo, revisa medición de presión, volumen, caudal y estado de válvula hidráulica	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
35	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Evalúa y ejecuta procesos de mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, apoya control de los volúmenes disponibles para servicio de agua potable según calidad, cantidad y presión acordes a la norma. Se conecta con el paso 44.	Bitácora general de detección de fugas
36	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable	-
37	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
38	Jefe de sección de detección de fugas	Mantenimiento de redes	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
39	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos por tipo de servicio, causas de falla, ejecución de mantenimiento y/u obras en entronques y tomas domiciliarias, y reportes de fuga, hundimiento y bombeo de agua potable	-
40	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Administra control de pérdidas y aprovechamiento óptimo de agua potable, medición de presión y volumen en red, conserva distrito hidrométrico, cajas de válvula, válvulas, redes y tomas para la operación eficiente y oportuna en coordinación con áreas operativas	-
41	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Realiza y registra inspección física a infraestructura para el mantenimiento de cajas de válvulas, redes de distribución y tomas domiciliarias, revisa y evalúa falla en sistema de agua potable, ejecuta plan de recuperación del servicio	-
42	Subdirector de mantenimiento de redes	Mantenimiento de redes	Verifica y atiende solicitud de servicio de labor de inspección, mantenimiento y rehabilitación del daño o falla del sistema, programa y ejecuta atención de reportes vía SAP, supervisa y salvaguarda la infraestructura que administra el organismo	-

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
43	Subdirector mantenimiento redes	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento del sistema de agua potable, su hermeticidad y estanquidad, participa en el diseño de nuevos proyectos para la constante optimización de los componentes del subsistema o circuito de agua	-
44	Subdirector mantenimiento redes	Mantenimiento de redes	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento de infraestructura de agua potable, verifica y valida diseño, construcción y/o modificación de subsistema y red de distribución, sectorización y sustitución de líneas y tomas por alta incidencia	-
45	Subdirector mantenimiento redes	Mantenimiento de redes	Participa en la elaboración del programa de inversión mediante uso de datos estadísticos, supervisa acciones emergentes en coordinación con áreas operativas y externas, en caso necesario y atiende designación como perito con apoyo del área jurídica	-
46	Subdirector mantenimiento redes	Mantenimiento de redes	Rinde informes y formula dictámenes, estudios, viabilidad del mantenimiento del servicio de agua potable, opiniones y realiza la gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
47	Subdirector mantenimiento redes	Mantenimiento de redes	Monitorea y resuelve incidentes del funcionamiento y mantenimiento del sistema.	Informe de incidentes del sistema de mantenimiento de redes e infraestructura

Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Plantas, Pozos y Cárcamos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos
Descripción	Garantizar el buen funcionamiento del sistema de plantas y pozos, coordinar la operación y mantenimiento periódico de componentes electromecánicos, cárcamos e infraestructura, conservando la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-49-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-XV-XVI-XVII-XVIII-XIX-XX-50-I-II-III.
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Conserva la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Plantas, Pozos y Cárcamos



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Plantas, Pozos y Cárcamos

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de mantenimiento plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Concentra y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de operación de estructuras, fuentes de abasto, plantas, pozos, cárcamos del sistema de abastecimiento de agua.	Programa general de mantenimiento, sección plantas, pozos y cárcamos
2	Subdirector de mantenimiento plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de mantenimiento plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Coordina, supervisa y conserva en buen funcionamiento la infraestructura, equipos, accesorios, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza eficiencia del sistema y la hermeticidad de los componentes, bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA	-
4	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recaba y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de operación de estructuras, fuentes de abasto, plantas, cárcamos, componentes y red del sistema de pozos profundos	Programa general de mantenimiento, sección plantas, pozos y cárcamos
5	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
6	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, equipos, accesorios, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza eficiencia del sistema y la hermeticidad de los componentes, bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA	Registro de tareas de mantenimiento del sistema

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	152 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua subterránea e instalaciones	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento
8	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de agua potable	Bitácora de trabajo por cuadrilla / Bitácora de trabajo no programado
9	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación
10	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de abastecimiento de agua, en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 17.	Reporte de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
11	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza y registra visita de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, operación del sistema, pozo, equipamiento, circuito extractor y distribuidor de agua, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Coordina y supervisa procesos de control de equipo e instalación para el aprovechamiento óptimo de agua potable, medición de eficiencia en el sistema, conserva, limpia y desinfecta área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento	Bitácora de inspección y operación
13	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Bitácora de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Registro de bitácoras de trabajo
14	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza inspección física a infraestructura y mantenimiento de pozos e instalaciones en general, evalúa falla en sistema y/o interrupción del servicio, conecta pozo nuevo y/o rehabilita operación de pozo, ejecuta plan de recuperación del servicio	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
15	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recibe y atiende aviso de falla en pozo y/o falla en componente, alteración de suministro y/o interrupción de la dotación en zona de cobertura y/o conexión de nuevo pozo a urbanización, en caso de fuga de agua o falla electromecánica, controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
16	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica Bitácora general de mantenimiento, controla caudal de sistema de pozos de acuerdo con datos volumétricos, armado de motor, plantas, tanques y cárcamos de bombeo, medición de energía eléctrica, volumen, eficiencia y estado hidráulico, eléctrico y mecánico del sistema	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
17	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y ejecuta procesos de mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, controla volumen según concesión, garantiza eficiencia y hermeticidad del sistema bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA. Se conecta con el paso 60.	Bitácora general de mantenimiento de sistema de pozos

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
18	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura del sistema de pozos y su buen funcionamiento	-
19	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
20	Jefe de sección de sistema de pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
21	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Atiende y verifica labor de mantenimiento a sistemas e instalaciones en general, equipos eléctricos y mecánicos, realiza análisis hidráulicos, revisa eficiencia de circuitos e infraestructura, supervisa y autoriza instalación de equipos	-
22	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recaba y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de operación de estructuras, fuentes de abasto, pozos, cárcamos, componentes y red del sistema de plantas e instalaciones en general	Programa general de mantenimiento, sección plantas, pozos y cárcamos
23	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
24	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, equipos, accesorios, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza eficiencia del sistema y la hermeticidad de los componentes, bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA	Registro de tareas de mantenimiento del sistema

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	155 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
25	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua subterránea e instalaciones	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento
26	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de agua potable	Bitácora de trabajo por cuadrilla / Bitácora de trabajo no programado
27	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación
28	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de abastecimiento de agua en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 35.	Reporte de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
29	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación y mantenimiento del sistema, planta, instalación y área de maniobra, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
30	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Coordina y supervisa procesos de control de equipo e instalación para el aprovechamiento óptimo de espacios de trabajo, medición de eficiencia en el sistema, conserva, limpia y desazolva área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento	Bitácora de inspección y operación
31	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Bitácora de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Registro de bitácoras de trabajo
32	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza inspección física a infraestructura y mantenimiento de jardín e instalación en general, evalúa falla en sistema y/o interrupción del servicio, instala servicio eléctrico y/o rehabilita operación de instalación, ejecuta plan de recuperación del servicio	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
33	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recibe y atiende aviso de falla en cárcamo y/o falla en componente y obra civil, alteración de bombeo y/o interrupción del servicio y/o conexión de cárcamo nuevo a urbanización, en caso de fuga de agua residual o falla mecánica o eléctrica, controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
34	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y controla equipamiento e instalación de acuerdo con datos técnicos y diseño, armado de motor, plantas, tanques y cárcamos de bombeo, medición de energía eléctrica, volumen, eficiencia y estado hidráulico, eléctrico y mecánico del sistema	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
35	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y ejecuta procesos de mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, controla equipos e instalaciones, garantiza eficiencia y hermeticidad del sistema bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA. Se conecta con el paso 62.	Bitácora general de plantas norte y cárcamos

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
36	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura del sistema de plantas, cárcamos y su buen funcionamiento	-
37	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
38	Jefe de sección de plantas norte y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
39	Subdirector de mantenimiento de plantas y cárcamos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos por tipo de servicio, causas de falla, ejecución de mantenimiento y/u obras en instalaciones hidráulicas, instalación de bombas, equipos y sistemas electromecánicos y reportes de reparación de obra civil	-
40	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recaba y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de operación de estructuras, fuentes de abasto, pozos, cárcamos, componentes y red del sistema de plantas e instalaciones en general	Programa general de mantenimiento, sección plantas, pozos y cárcamos
41	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
42	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, equipos, accesorios, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza eficiencia del sistema y la hermeticidad de los componentes, bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
43	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua subterránea e instalaciones	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
44	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de agua potable	Bitácora de trabajo por cuadrilla / Bitácora de trabajo no programado
45	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación
46	Personal de apoyo	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de abastecimiento de agua, en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 53.	Reporte de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
47	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación y mantenimiento del sistema, planta, instalación y área de maniobra, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento por instalación
48	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Coordina y supervisa procesos de control de equipo e instalación para el aprovechamiento óptimo de espacios de trabajo, medición de eficiencia en el sistema, conserva, limpia y desazolva área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento	Bitácora de inspección y operación

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
49	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Bitácora de monitoreo de mantenimiento operativo de otras áreas / Registro de bitácoras de trabajo
50	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza inspección física a infraestructura y mantenimiento de jardín e instalación en general, evalúa falla en sistema y/o interrupción del servicio, instala servicio eléctrico y/o rehabilita operación de instalación, ejecuta plan de recuperación del servicio	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
51	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Recibe y atiende aviso de falla en cárcamo y/o falla en componente y obra civil, alteración de bombeo y/o interrupción del servicio y/o conexión de cárcamo nuevo a urbanización, en caso de fuga de agua o falla civil, mecánica o eléctrica, controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
52	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y controla equipamiento e instalación de acuerdo con datos técnicos y diseño, armado de motor, plantas, tanques y cárcamos de bombeo, medición de energía eléctrica, volumen, eficiencia y estado hidráulico, eléctrico y mecánico del sistema	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
53	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y ejecuta procesos de mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, controla equipos e instalaciones, garantiza eficiencia y hermeticidad del sistema bajo NOM-179 y 230-SSA1, 026-STPS y 001-CONAGUA. Se conecta con el paso 61.	Bitácora general de plantas sur
54	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura del sistema de plantas, cárcamos y su buen funcionamiento	-

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
55	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
56	Jefe de sección de plantas sur	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
57	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Administra control de equipos en plantas, pozos y cárcamos para el aprovechamiento óptimo de la infraestructura, medición y evaluación de eficiencias eléctrica, hidráulica y mecánica en el sistema de abastecimiento de agua, conserva instalaciones operativas	-
58	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Realiza y registra inspección física a instalaciones en general para mantenimiento de accesorios y equipo electromecánico, conexión a red de distribución, telemetría, infraestructura operativa, revisa y evalúa falla en sistema, ejecuta plan de recuperación del servicio	-
59	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Verifica y atiende solicitud de servicio de labor de inspección, mantenimiento y rehabilitación del daño o falla del sistema, programa y ejecuta atención de reportes vía SAP, supervisa y salvaguarda la infraestructura que administra el organismo	-
60	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento del sistema de agua potable, su hermeticidad y estanquidad, participa en el diseño de nuevos proyectos para la constante optimización de los componentes del subsistema o circuito de agua	-
61	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento de infraestructura, verifica y valida diseño, construcción y/o modificación de instalación eléctrica, mecánica, hidráulica, conexión a red de distribución, y reporte por incidencia de falla	-
62	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento de infraestructura, verifica y valida servicio y/o reparación, atiende acción emergente coordinada con áreas operativas y dependencias, y atiende designación como perito con apoyo del área jurídica	-

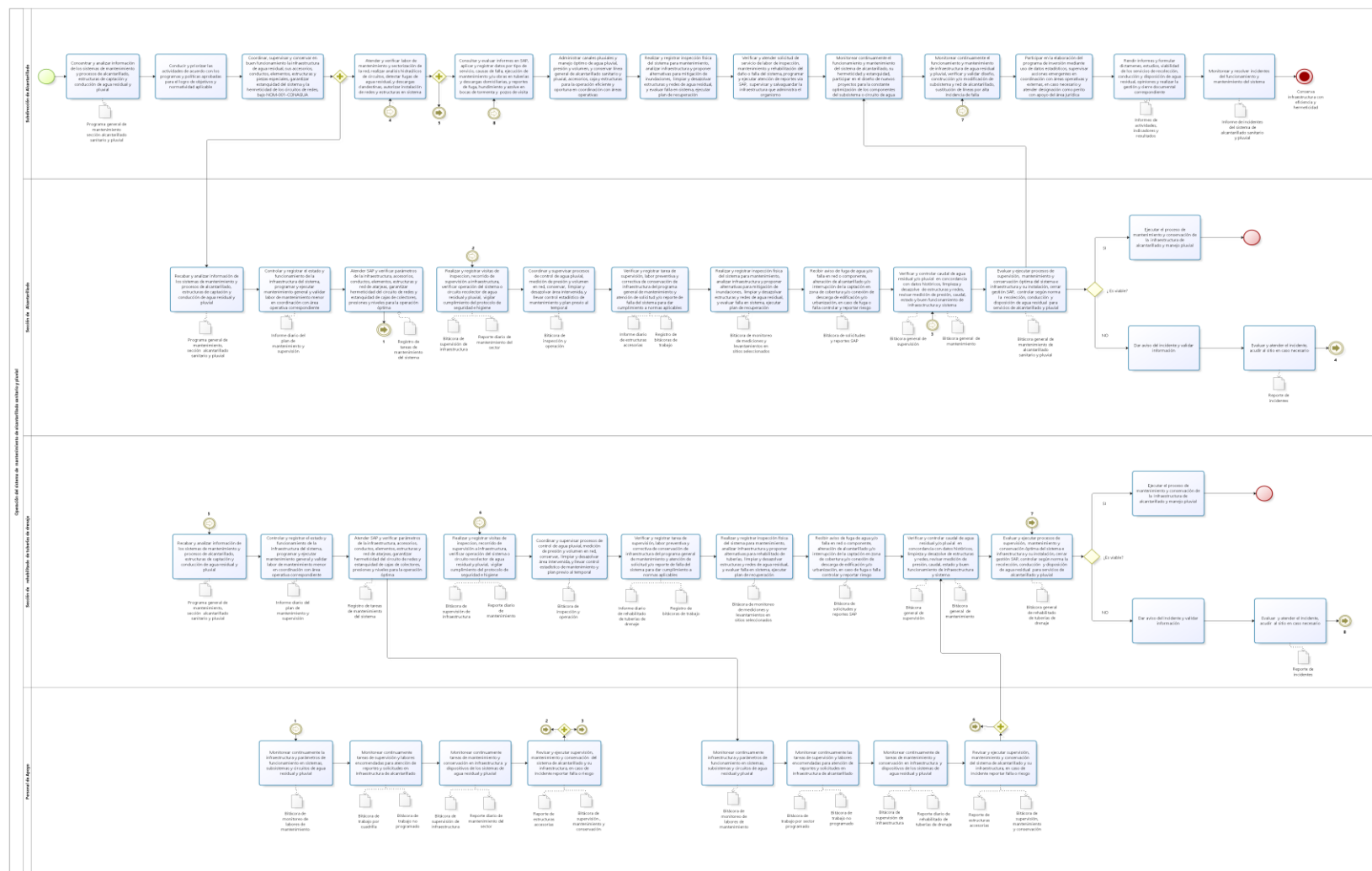
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	161 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
63	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Rinde informes y formula dictámenes, estudios, viabilidad del servicio de mantenimiento y operación de pozo profundo e instalación, opiniones y realiza la gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
64	Subdirector de mantenimiento de plantas y pozos	Mantenimiento de plantas, pozos y cárcamos	Participa en la elaboración del programa de inversión mediante uso de datos estadísticos, monitorea y resuelve incidentes del funcionamiento y mantenimiento del sistema.	Informe de incidentes del sistema de plantas, pozos y cárcamos

Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario y Pluvial

Ficha del procedimiento	
Nombre	Operación del sistema de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial
Descripción	Garantizar el buen funcionamiento del sistema de redes de alcantarillado y coordinar la operación y mantenimiento de componentes de drenaje y control pluvial, e infraestructura hidráulica sanitaria y pluvial, conservando la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Alineación normativa	DP-4-XXVII. RI-51-I-II-III-IV-V-VI-VII-VIII-IX-X-XI-XII-XIII-XIV-XV-52-I-II-III-IV-V
Macro-proceso rector	-
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Conserva la infraestructura con eficiencia y hermeticidad.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario y Pluvial



Narrativa del Procedimiento de Operación del Sistema de Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario y Pluvial

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Concentra y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de alcantarillado, estructuras de captación y conducción de agua residual y pluvial	Programa general de mantenimiento, sección alcantarillado sanitario y pluvial
2	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Conduce y prioriza las actividades de acuerdo con los programas y políticas aprobadas para el logro de objetivos y normatividad aplicable	-
3	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Coordina, supervisa y conserva en buen funcionamiento la infraestructura de agua residual, sus accesorios, conductos, elementos, estructuras y piezas especiales, garantiza estanquidad del sistema y la hermeticidad de los circuitos de redes, bajo NOM-001-CONAGUA	-
4	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Recaba y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de alcantarillado, estructuras de captación y conducción de agua residual y pluvial	Programa general de mantenimiento, sección alcantarillado sanitario y pluvial
5	Jefe De sección de alcantarillado	Alcantarillado	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
6	Jefe De sección de alcantarillado	Alcantarillado	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, accesorios, conductos, elementos, estructuras y red de atarjeas, garantiza hermeticidad del circuito de redes y estanquidad de cajas de colectores, presiones y niveles para la operación óptima	Registro de tareas de mantenimiento del sistema

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua residual y pluvial	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento
8	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de alcantarillado	Bitácora de trabajo por cuadrilla / Bitácora de trabajo no programado
9	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua residual y pluvial	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento del sector
10	Personal de apoyo	Alcantarillado	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de alcantarillado y su infraestructura, en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 16.	Reporte de estructuras accesorias / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
11	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación del sistema o circuito recolector de agua residual y pluvial, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento del sector

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Coordina y supervisa procesos de control de agua pluvial, medición de presión y volumen en red, conserva, limpia y desazolva área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento y plan previo al temporal	Bitácora de inspección y operación
13	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Informe diario de estructuras accesorias / Registro de bitácoras de trabajo
14	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Realiza y registra inspección física del sistema para mantenimiento, analiza infraestructura y propone alternativas para mitigación de inundaciones, limpia y desazolva estructuras y redes de agua residual, y evalúa falla en sistema, ejecuta plan de recuperación	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
15	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Recibe aviso de fuga de agua y/o falla en red o componente, alteración de alcantarillado y/o interrupción de la captación en zona de cobertura y/o conexión de descarga de edificación y/o urbanización, en caso de fuga o falla controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
16	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Verifica y controla caudal de agua residual y/o pluvial en concordancia con datos históricos, limpieza y desazolve de estructuras y redes, revisa medición de presión, caudal, estado y buen funcionamiento de infraestructura y sistema	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
17	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Evalúa y ejecuta procesos de supervisión, mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, controla según norma la recolección, conducción y disposición de agua residual para servicios de alcantarillado y pluvial. Se conecta con el paso 43.	Bitácora general de mantenimiento de alcantarillado sanitario y pluvial
18	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura de alcantarillado y manejo pluvial	-

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
19	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-
20	Jefe de sección de alcantarillado	Alcantarillado	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
21	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Atiende y verifica labor de mantenimiento y sectorización de la red, realiza análisis hidráulicos de circuitos, detecta fugas de agua residual, y descargas clandestinas, autoriza instalación de redes y estructuras en sistema	-
22	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Recaba y analiza información de los sistemas de mantenimiento y procesos de alcantarillado, estructuras de captación y conducción de agua residual y pluvial	Programa general de mantenimiento, sección alcantarillado sanitario y pluvial
23	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Controla y registra el estado y funcionamiento de la infraestructura del sistema, programa y ejecuta mantenimiento general y valida labor de mantenimiento menor en coordinación con área operativa correspondiente	Informe diario del plan de mantenimiento y supervisión
24	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Atiende SAP y verifica parámetros de la infraestructura, accesorios, conductos, elementos, estructuras y red de atarjeas, garantiza hermeticidad del circuito de redes y estanquidad de cajas de colectores, presiones y niveles para la operación óptima	Registro de tareas de mantenimiento del sistema
25	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de infraestructura y parámetros de funcionamiento en sistemas, subsistemas y circuitos de agua residual y pluvial	Bitácora de monitoreo de labores de mantenimiento
26	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de tareas de supervisión y labores encomendadas para atención de reportes y solicitudes en infraestructura de alcantarillado	Bitácora de trabajo por sector programado / Bitácora de trabajo no programado

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
27	Personal de apoyo	Alcantarillado	Monitoreo continuo de tareas de mantenimiento y conservación en infraestructura y dispositivos de los sistemas de agua residual y pluvial	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de rehabilitado de tuberías de drenaje
28	Personal de apoyo	Alcantarillado	Revisa y ejecuta supervisión, mantenimiento y conservación del sistema de alcantarillado y su infraestructura, en caso de incidente reporta falla o riesgo. Se conecta con el paso 34.	Reporte de estructuras accesorias / Bitácora de supervisión, mantenimiento y conservación
29	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Realiza y registra visitas de inspección, recorrido de supervisión a infraestructura, verifica operación del sistema o circuito recolector de agua residual y pluvial, vigila cumplimiento del protocolo de seguridad e higiene	Bitácora de supervisión de infraestructura / Reporte diario de mantenimiento
30	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Coordina y supervisa procesos de control de agua pluvial, medición de presión y volumen en red, conserva, limpia y desazolva área intervenida, y lleva control estadístico de mantenimiento y plan previo al temporal	Bitácora de inspección y operación
31	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Verifica y registra tarea de supervisión, labor preventiva y correctiva de conservación de infraestructura del programa general de mantenimiento y atención de solicitud y/o reporte de falla del sistema para dar cumplimiento a normas aplicables	Informe diario de rehabilitado de tuberías de drenaje / Registro de bitácoras de trabajo

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
32	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Realiza y registra inspección física del sistema para mantenimiento, analiza infraestructura y propone alternativas para rehabilitado de tuberías, limpia y desazolva estructuras y redes de agua residual, y evalúa falla en sistema, ejecuta plan de recuperación	Bitácora de monitoreo de mediciones y levantamientos en sitios seleccionados
33	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Recibe aviso de fuga de agua y/o falla en red o componente, alteración de alcantarillado y/o interrupción de la captación en zona de cobertura y/o conexión de descarga de edificación y/o urbanización, en caso de fuga o falla controla y reporta riesgo	Bitácora de solicitudes y reportes SAP
34	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Verifica y controla caudal de agua residual y/o pluvial en concordancia con datos históricos, limpieza y desazolve de estructuras y redes, revisa medición de presión, caudal, estado y buen funcionamiento de infraestructura y sistema	Bitácora general de supervisión / Bitácora general de mantenimiento
35	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Evalúa y ejecuta procesos de supervisión, mantenimiento y conservación óptima del sistema e infraestructura y su instalación, cierra gestión SAP, controla según norma la recolección, conducción y disposición de agua residual para servicios de alcantarillado y pluvial. Se conecta con el paso 44.	Bitácora general de rehabilitado de tuberías de drenaje
36	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Si es viable ejecuta el proceso de mantenimiento y conservación de la infraestructura de alcantarillado y manejo pluvial	-
37	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Si no es viable da aviso del incidente y valida información	-

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
38	Jefe de sección de rehabilitado de tuberías de drenaje	Alcantarillado	Evalúa y atiende el incidente, acude al sitio en caso necesario.	Reporte de incidentes
39	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Consulta y evalúa informes en SAP, aplica y registra datos por tipo de servicio, causas de falla, ejecución de mantenimiento y/u obras en tuberías y descargas domiciliarias, y reportes de fuga, hundimiento y azolve en bocas de tormenta y pozos de visita	-
40	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Administra canales pluviales y manejo óptimo de agua pluvial, presión y volumen, y conserva línea general de alcantarillado sanitario y pluvial, accesorios, caja y estructuras para la operación eficiente y oportuna en coordinación con áreas operativas	-
41	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Realiza y registra inspección física del sistema para mantenimiento, analiza infraestructura y propone alternativas para mitigación de inundaciones, limpia y desazolve estructuras y redes de agua residual, y evalúa falla en sistema, ejecuta plan de recuperación	-
42	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Verifica y atiende solicitud de servicio de labor de inspección, mantenimiento y rehabilitación del daño o falla del sistema, programa y ejecuta atención de reportes vía SAP, supervisa y salvaguarda la infraestructura que administra el organismo	-
43	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento del sistema de alcantarillado, su hermeticidad y estanquidad, participa en el diseño de nuevos proyectos para la constante optimización de los componentes del subsistema o circuito de agua	-
44	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Monitoreo continuo del funcionamiento y mantenimiento de infraestructura de agua residual y pluvial, verifica y valida diseño, construcción y/o modificación de subsistema y red de alcantarillado, sustitución de líneas por alta incidencia de falla	-
45	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Participa en la elaboración del programa de inversión mediante uso de datos estadísticos, supervisa acciones emergentes en coordinación con áreas operativas y externas, en caso necesario y atiende designación como perito con apoyo del área jurídica	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	171 de 460

No	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
46	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Rinde informes y formula dictámenes, estudios, viabilidad de los servicios de recolección, conducción y disposición de agua residual, opiniones y realiza la gestión y cierre documental correspondiente	Informes de actividades, indicadores y resultados
47	Subdirector de Alcantarillado	Alcantarillado	Monitorea y resuelve incidentes del funcionamiento y mantenimiento del sistema.	Informe de incidentes del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	172 de 460

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
Volumen de agua extraído de agua superficial	Abastecimiento	M3	Mensual	Ascendente
Volumen de agua potable producido	Potabilización	M3	Mensual	Ascendente
Verificación de la calidad del agua	Laboratorios	Análisis	Mensual	Ascendente
Volumen de aguas residuales tratadas en plantas del organismo	Saneamiento	M3	Mensual	Ascendente
Volumen de agua extraído de aguas subterráneas	Distribución	M3	Mensual	Ascendente
Atención oportuna de reportes de mantenimiento de redes	Mantenimiento de Redes	%	Mensual	Ascendente
Índice global de eficiencia del consumo de energía eléctrica	Plantas y pozos	Kwh/M3	Mensual	Ascendente
Atención oportuna a reportes de alcantarillado	Alcantarillado	%	Mensual	Ascendente

05.Fichas de los Indicadores

Nombre del Indicador	Volumen de agua extraído de agua superficial
Descripción general	Volumen acumulado de agua extraída de las diferentes fuentes de abastecimiento (Chapala, Presa Ing. Elías González Chávez y Sistema Toluquilla) enviados a las diferentes plantas para su potabilización.
Fórmula	Volumen de agua extraída mensual en metros cúbicos
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Volumen de agua potable producido
Descripción general	Volumen acumulado de agua potabilizada por las cuatro plantas potabilizadoras para satisfacer la demanda de los habitantes del área de influencia de SIAPA en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG).
Fórmula	Volumen de agua extraída mensual en metros cúbicos
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Verificación de la calidad del agua
Descripción general	Análisis realizados para verificar la calidad del agua en efluentes de plantas potabilizadoras, pozos, tanques, tomas domiciliarias, plantas de tratamiento de aguas residuales, agua cruda y residual.
Fórmula	Cantidad de análisis realizados de manera mensual
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Volumen de aguas residuales tratadas en plantas de tratamiento del Organismo
Descripción general	Volumen acumulado de aguas residuales tratadas en las plantas de tratamiento del Organismo (Río Blanco, Virreyes, Tonalá Norte I, Vado Sur, Misión del Acueducto y Loma Real).
Fórmula	Volumen de agua extraída mensual en metros cúbicos
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	175 de 460

Nombre del Indicador	Volumen de agua extraído de aguas subterráneas
Descripción general	Volumen acumulado de agua extraída de pozos y manantiales respecto al mismo
Fórmula	Volumen de agua extraída mensual en metros cúbicos
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Atención oportuna de reportes de mantenimiento de redes
Descripción general	Atención a reportes por fallas en redes de agua potable, bombeo y/o reposición de toma domiciliaria, conectar o cancelar toma, inspección hidráulica para localizar toma y/o fuga de agua potable, hundimiento de agua potable, falta de tapa de caja de válvula, bacheo, recolección de escombros por trabajos de agua potable.
Fórmula	Reportes de mantenimiento de redes atendidos en el tiempo parametrizado en SAP/ total de reportes de fuga recibidos *100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Índice global de eficiencia del consumo de energía eléctrica
Descripción general	Mide la cantidad de Kwh consumidos en las instalaciones del sistema de abastecimiento de agua, por cada metro cúbico de agua distribuida a la zona de cobertura de SIAPA
Fórmula	Kwh consumidos por las instalaciones del sistema de abastecimiento de agua / metros cúbicos de agua distribuida)*100.
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Atención oportuna a reportes de alcantarillado
Descripción general	Contempla reparación de boca de tormenta, hundimiento de alcantarillado, falta de tapa y anilleta en pozo de visita, bacheo, desazolve en boca de tormenta, línea general azolvada y/o aflorando, albañal azolvado, reparación de fuga de aguas negras, recolección de escombros por trabajos de alcantarillado e inundación.
Fórmula	Reportes de alcantarillado atendidos en el tiempo parametrizado en SAP/ total de reportes de fuga recibidos) *100.
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	177 de 460

6. Elaboración y autorización de la sección

Mtro. Juan Bernardino Gutiérrez López
Asistente de Dirección
Facilitador – Redactor

Ing. Manuel Robledo Siordia
Director de Abastecimiento y Operación
Titular de la unidad administrativa
documentada en esta sección

Mtro. Alejandro Reikiavik Pizano Gallardo
Asistente de Dirección
Facilitador - Redactor

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

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	178 de 460

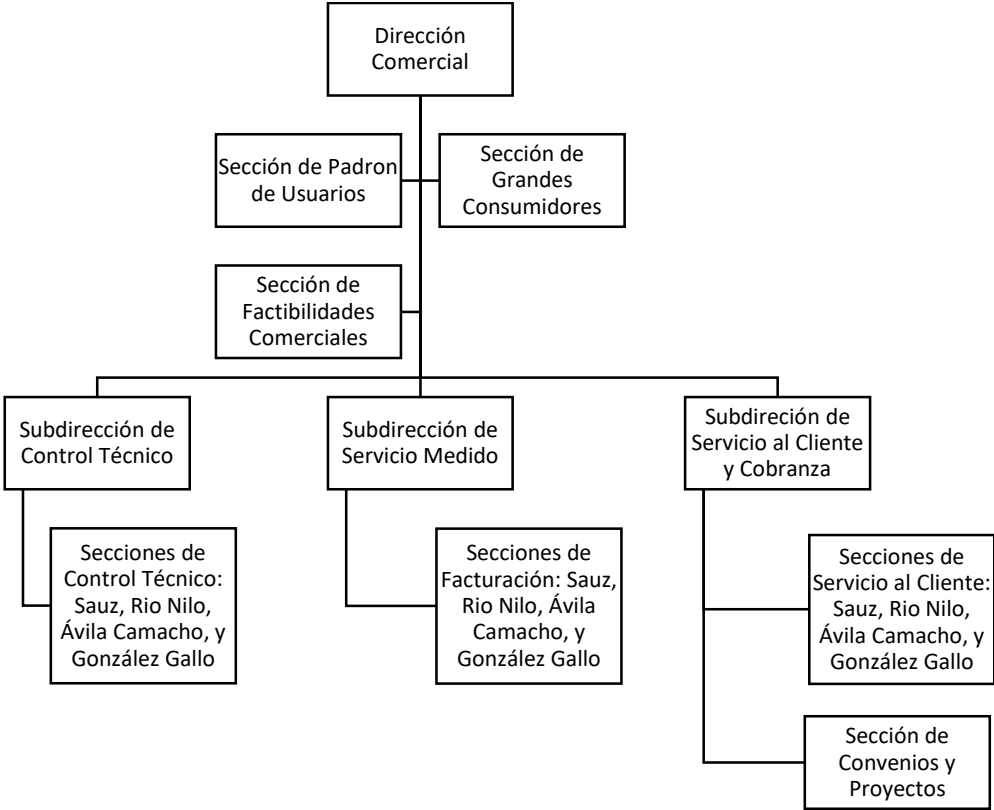
Manual de Organización y Procedimientos

Dirección Comercial

Capítulo II, Sección VI

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	179 de 460

1. Organigrama



Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	180 de 460

El organigrama de **la Dirección Comercial** 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.

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 Comercial

Esta unidad administrativa tiene por propósito de garantizar a los usuarios un servicio eficiente y ágil mediante constante actualización en la base de datos como en la cartografía, la aplicación de las disposiciones tarifarias vigentes y la implementación de los sistemas de facturación adecuados.

Esta Dirección se compone de:

Sección de Padrón de usuarios

- a) Esta sección de Padrón de usuarios tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 55 Fracciones I; VIII, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de garantizar a los usuarios un servicio eficiente y ágil mediante la constante actualización en la base de datos como en la cartografía.

Sección de Grandes consumidores

- a) Esta sección de Grandes consumidores tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de siapa en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 56 Fracciones I; XII, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de facturar las cuota y tarifa a los usuarios del padrón de grandes consumidores, de acuerdo a los consumos, características y usos de predios, conforme al resolutivo tarifario y aplique de acuerdo al ejercicio fiscal correspondiente.

Sección de Factibilidades comerciales

- a) Esta sección de Factibilidades comerciales tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de siapa en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 57 Fracciones I; VII, de la citada norma.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	182 de 460

- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de facturación de factibilidades urbanizaciones, edificaciones regularización de predios sin trámite de factibilidad, a través del proceso de Factibilidades Comerciales.

Subdirección de Control Técnico

El propósito de esta subdirección es supervisar que se lleven a cabo los programas de instalación, reubicación y sustitución de medidores de conformidad con los requerimientos de micro medición y necesidades identificadas por la dirección comercial para lograr los índices y calidad en la micro medición.

- a) Esta Subdirección de Control Técnico tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 58 Fracciones I; XIV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de participar y aportar información necesaria para las licitaciones y cualquier método de adjudicación acorde a la normatividad para la instalación reubicación y sustitución de medidores.

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de Control Técnico (C.O. Sauz, C.O. Río Nilo, C.O. Ávila Camacho, C.O. González Gallo)

- a) Esta Sección de control Técnico tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 60 Fracciones I; XI, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de elaborar y llevar a cabo los programas de instalación, reubicación y sustitución de medidores de conformidad con los requerimientos de micro medición y necesidades identificadas por la dirección comercial para lograr los índices y calidad en la micro medición.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	183 de 460

Subdirección de Control de Servicio Medido.

El propósito de esta subdirección es asegurar que se facture el 100% de los volúmenes entregados a los usuarios.

- a) Esta Subdirección de Control de Servicio Medido tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 61 Fracciones I; XIV, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de coordinar la obtención y el registro oportuno de las lecturas reales de los medidores incorporados en el padrón de usuarios para generar el cobro por consumo.

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de Facturación (C.O. Sauz, C.O. Río Nilo, C.O. Ávila Camacho, C.O. González Gallo)

- a) Esta Sección de Facturación 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 63 Fracciones I; XIII, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de coadyuvar para realizar la obtención y el registro oportuno de las lecturas reales de los medidores incorporados en el padrón de usuarios para generar el cobro por consumos.

Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza

El propósito de esta subdirección es brindar y atender un servicio eficiente y ágil que garantiza la solución a los problemas planteados por los usuarios en sus estados de cuenta o en el servicio recibido.

- a) Esta Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 64 Fracciones I; XVI, de la citada norma.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	184 de 460

- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de implementar mecanismos para mejorar el servicio al usuario en las áreas de atención del organismo.

Esta unidad administrativa se compone de:

Sección de servicio al Cliente (C. O. Sauz, C. O. Río Nilo, C. O. Ávila Camacho, C. O. González Gallo)

- a) Esta Sección de servicio al cliente tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 66 Fracciones I; VIII, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de brindar y atender, de forma mancomunada mediante un servicio eficiente y ágil que garantice la solución de los problemas planteados por el usuario en los estados de cuenta o en el servicio recibido.

Sección de Convenios y proyectos comerciales

- a) Esta Sección de Convenios y proyectos comerciales, tendrá la obligación de velar por el cumplimiento del reglamento interno de SIAPA en lo general y en lo particular, dicho de manera enunciativa y no limitativa, la observancia del artículo 67 Fracciones I; V, de la citada norma.
- b) En cumplimiento de estas responsabilidades esta unidad administrativa brindará los servicios de socialización de adeudos, coadyuvando con la subdirección de servicio al cliente y cobranza en la planeación de la recuperación de la cartera vencida del organismo, a través de los subprocesos de cobranza, colaborando en la notificación de adeudos vencidos de los usuarios mediante cartas invitación, así como el impulso y aplicación de convenios por prorroga o pago en parcialidades a los usuarios que así lo soliciten de acuerdo los manuales y normas previamente establecidas para ello.

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.

Padrón de Usuarios

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-55-I-II-III	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Inspecciones en campo	Realizar visita en campo para hacer una inspección, capturar el resultado en SAP y digitalizar la cartografía.
PE-69-III- RI-55-I-II-III	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Mantenimiento al padrón solicitud vía Factibilidades	Recibir y registrar solicitud de cambio al padrón de usuarios, actualizar en SAP y digitalizar los resultados.
PE-69-III-RI-55-IV	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Altas de predio solicitado por la Subdirección de Distribución	Recibir e imprimir solicitudes, programar visita para realizar inspección y capturar el resultado en SAP y digitalizar la cartografía.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	186 de 460

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-55-I-II	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Cambio y/o registro del nombre del propietario	Registrar cambio de nombre y actualizar en SAP.
PE-69-III-RI-55-I-II-III	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Ajustes administrativos por inexistencia de agua o drenaje	Recibir solicitud de oficialía, solicitar información sobre la red de aguas y realizar ajustes en SAP.
PE-69-III-RI-55-IV	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Actualización del sistema de información geográfica (GIS)	Recibir solicitud de información.
PE-69-III-RI-55-VI	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Atención a solicitud de información de oficios judiciales vía oficialía de partes	Recibir solicitud vía jurídica, analizar y buscar información y enviar respuesta.
PE-69-III-RI-55-I-II-III	Gestión Comercial	Padrón de Usuarios	Procesos de cambios de usos de suelo de lote baldío a casa habitación	Asignar la clasificación que corresponda de acuerdo a las características reales de uso que se dé al predio.

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

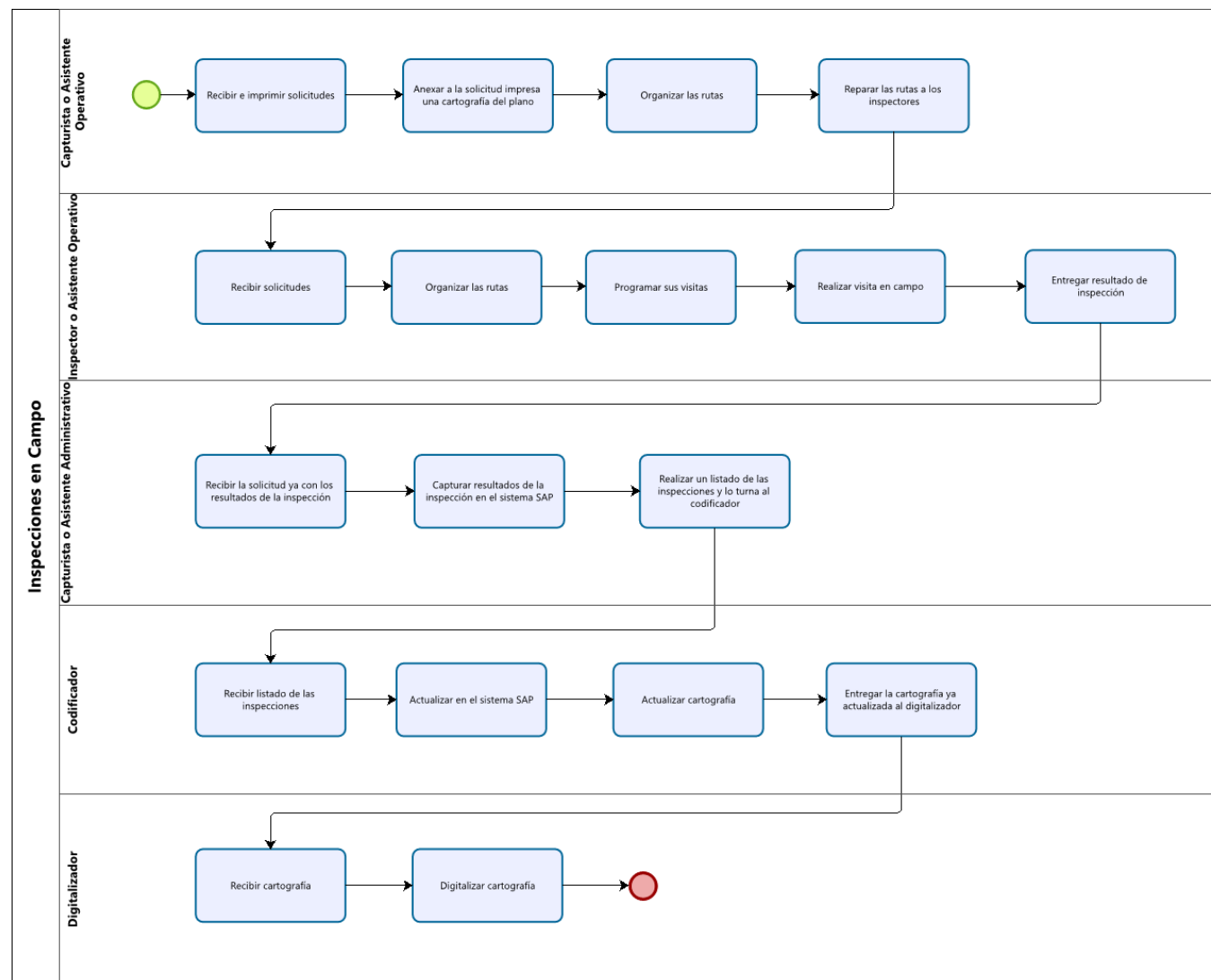
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	187 de 460

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Inspecciones en Campo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Inspecciones en campo
Descripción	Realizar inspección en campo de acuerdo a normatividad
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-I-II-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Realizar visita en campo para hacer una inspección, capturar el resultado en SAP y digitalizar la cartografía
Políticas del procedimiento	Cambio y/o registro de nombre del propietario
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	-
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Inspecciones en Campo



Narrativa del Procedimiento de Inspecciones en Campo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Capturista	Padrón de Usuarios	Recibe e imprime solicitudes	Solicitud impresa
2	Capturista	Padrón de Usuarios	Anexa a la solicitud impresa una cartografía del plano	Plano agregado
3	Capturista	Padrón de Usuarios	Organiza las rutas	Rutas listas
4	Capturista	Padrón de Usuarios	Reparte las rutas a los inspectores	Tareas asignadas
5	Inspector	Padrón de Usuarios	Recibe solicitudes	Nuevas solicitudes
6	Inspector	Padrón de Usuarios	Organiza las rutas	Nuevas rutas
7	Inspector	Padrón de Usuarios	Programa sus visitas	Visitas programadas
8	Inspector	Padrón de Usuarios	Realiza visita en campo	Inspección finalizada
9	Inspector	Padrón de Usuarios	Entrega resultado de inspección	Informe entregado
10	Capturista	Padrón de Usuarios	Recibe la solicitud ya con los resultados de la inspección	Resultados recibidos
11	Capturista	Padrón de Usuarios	Captura resultados de la inspección en SAP	Datos capturados
12	Capturista	Padrón de Usuarios	Realiza un listado de las inspecciones y lo turna al codificador	Listado enviado
13	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe listado de las inspecciones	Listado recibido

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
14	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza en SAP	Datos actualizados
15	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza cartografía	Cartografía actualizada
16	Codificador	Padrón de Usuarios	Entrega la cartografía ya actualizada al digitalizador	Cartografía entregada
17	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Recibe cartografía	Cartografía digitalizada
18	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Digitaliza cartografía	Cartografía digitalizada

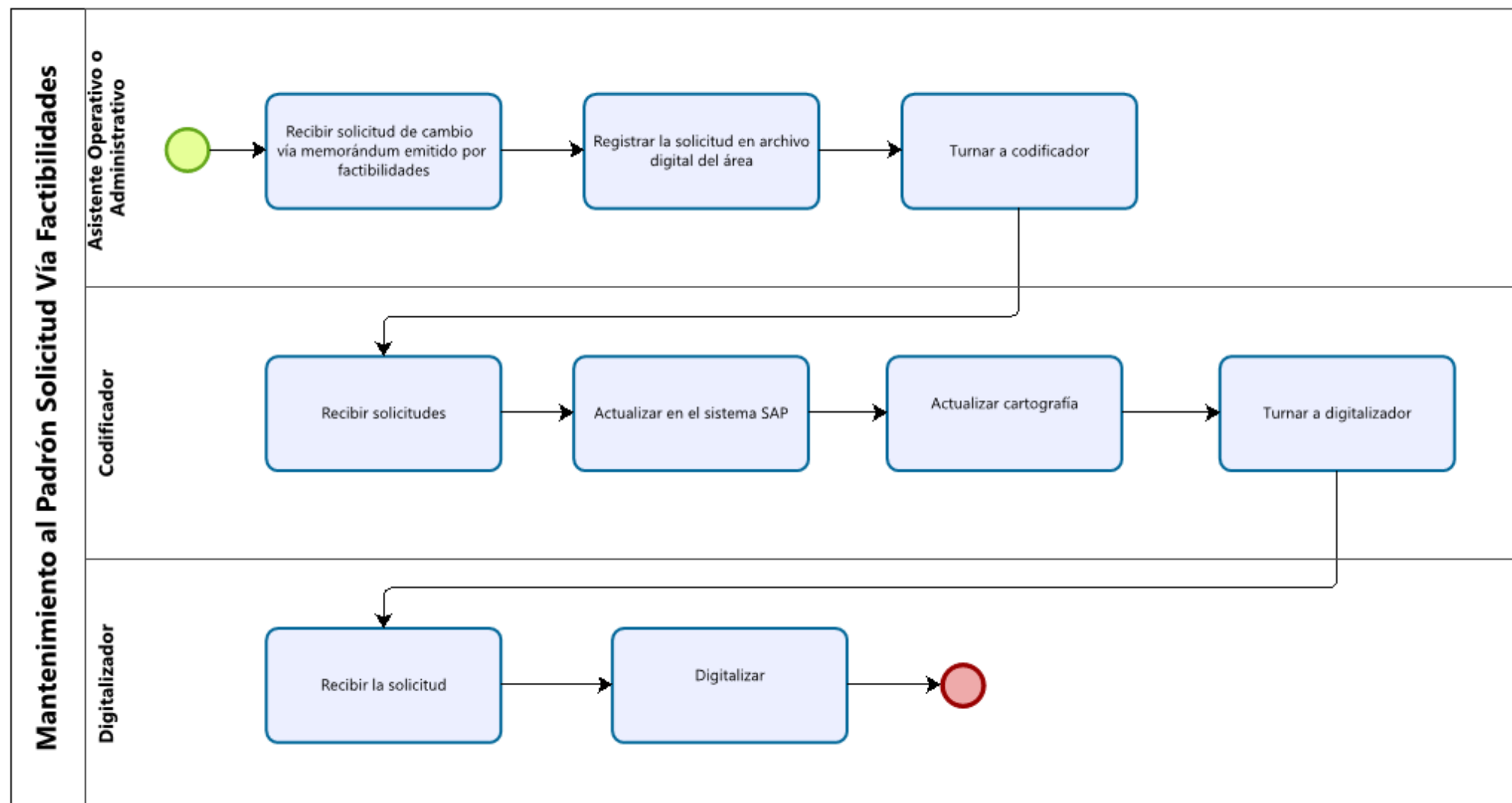
Ficha del Servicio de Inspección en Campo

Nombre del trámite o servicio	Inspección en campo
Descripción del servicio	Recaba inconformidad por parte del usuario con respecto a su medidor, características o tipo de predio, genera folio de inspección en sistema SAP, proporciona número de folio al usuario, informa tiempo en que se realice la inspección e informa el cuándo de regreso para revisar resultado de inspección.
Documentos que se obtienen con el trámite	Folio e inspección
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Todos los usuarios pertenecientes al padrón de usuarios de SIAPA que tengan inconformidad con respecto a su factura
Responsable del servicio	Auxilia, Asistente o Ejecutivos
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio
Costo, forma y lugar de pago	http://www.siapa.gob.mx/transparencia/resolutivo-tarifario
Tiempo de respuesta	De 10 a 15 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Dirección comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Mantenimiento al Padrón Solicitud Vía Factibilidades.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Mantenimiento al padrón solicitud vía factibilidades
Descripción	Recibir solicitud de oficialía, solicitar información sobre la red de aguas y realizar ajustes en SAP.
Alineación normativa	PE-69-III- RI-55-I-II-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Mantenimiento al Padrón Solicitud Vía Factibilidades



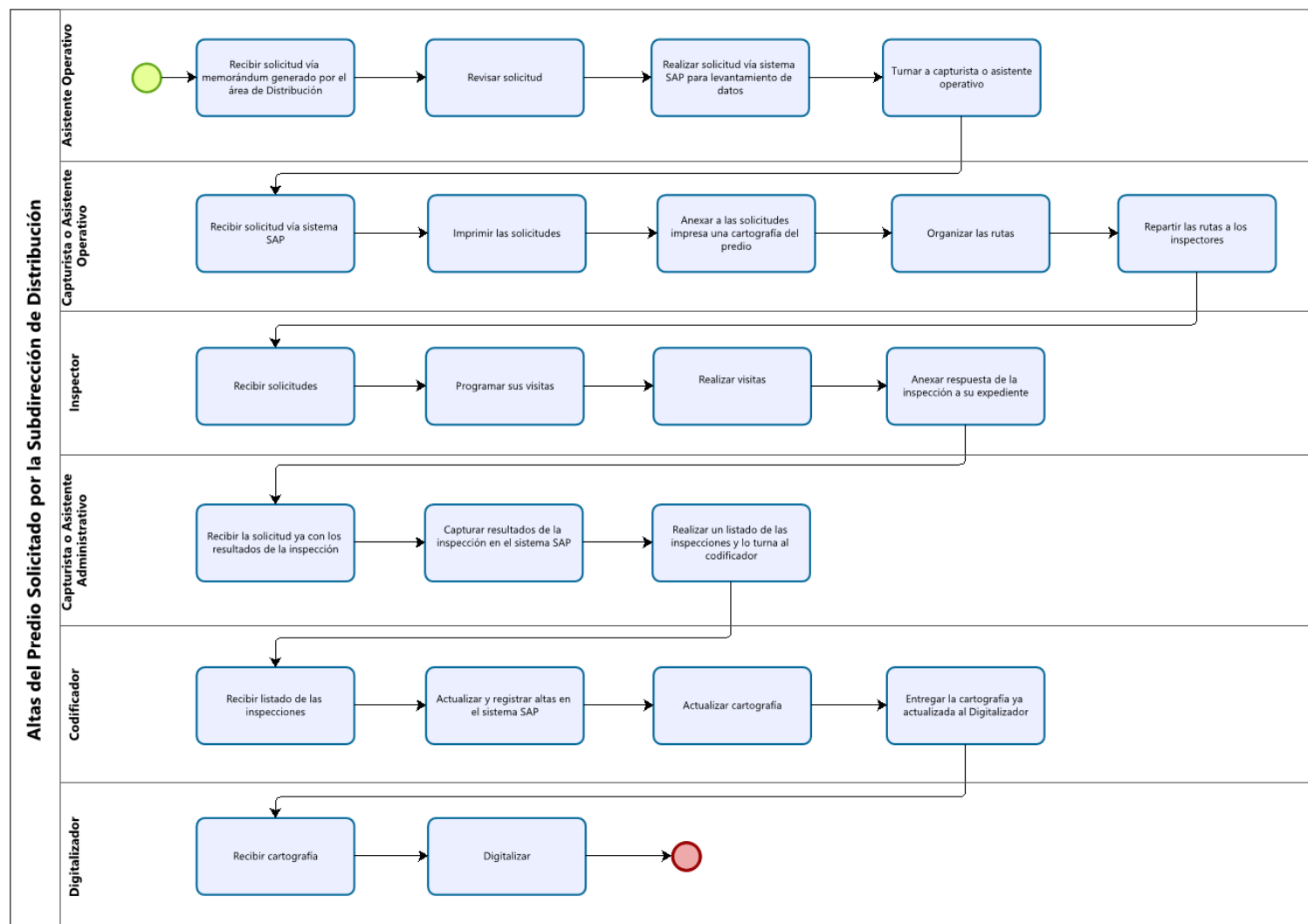
Narrativa del Procedimiento de Mantenimiento al Padrón Solicitud Vía Factibilidades

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente AD/OP	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud de cambio vía memorándum emitido por factibilidades	Solicitud recibida
2	Asistente AD/OP	Padrón de Usuarios	Registra la solicitud en archivo digital del área	Solicitud registrada
3	Asistente AD/OP	Padrón de Usuarios	Turna a codificador	Solicitud enviada
4	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe solicitudes	Nuevas solicitudes
5	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza en SAP	Datos actualizados
6	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza cartografía	Cartografía actualizada
7	Codificador	Padrón de Usuarios	Turna a digitalizador	Cartografía enviada
8	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Recibe la solicitud	Solicitud recibida
9	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Digitaliza	Cartografía digitalizada

Procedimiento de Altas de Predio Solicitado por la Subdirección de Distribución

Ficha del procedimiento	
Nombre	Altas de predio solicitado por la Subdirección de Distribución
Descripción	Recibir e imprimir solicitudes, programar visita para realizar inspección y capturar el resultado en SAP y digitalizar la cartografía.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Altas de Predio Solicitado por la Subdirección de Distribución



Narrativa del Procedimiento de Altas de Predio Solicitado por la Subdirección de Distribución

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente Operativo	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud vía memorándum generado por el área de Distribución	Solicitud recibida
2	Asistente Operativo	Padrón de Usuarios	Revisa solicitud	Solicitud revisada
3	Asistente Operativo	Padrón de Usuarios	Realiza solicitud vía SAP, para levantamiento de datos	Solicitud generada
4	Asistente Operativo	Padrón de Usuarios	Turna a capturista o asistente operativo	Solicitud turnada
5	Capturista/AO	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud vía SAP	Solicitud recibida
6	Capturista/AO	Padrón de Usuarios	Imprime las solicitudes	Solicitudes impresas
7	Capturista/AO	Padrón de Usuarios	Anexa a las solicitudes impresa una cartografía del predio	Plano agregado
8	Capturista/AO	Padrón de Usuarios	Organiza las rutas	Rutas organizadas
9	Capturista/AO	Padrón de Usuarios	Reparte las rutas a los inspectores	Tareas asignadas
10	Inspector	Padrón de Usuarios	Recibe solicitudes	Nuevas solicitudes
11	Inspector	Padrón de Usuarios	Programa sus visitas	Visitas programadas
12	Inspector	Padrón de Usuarios	Realiza visita	Visita realizada

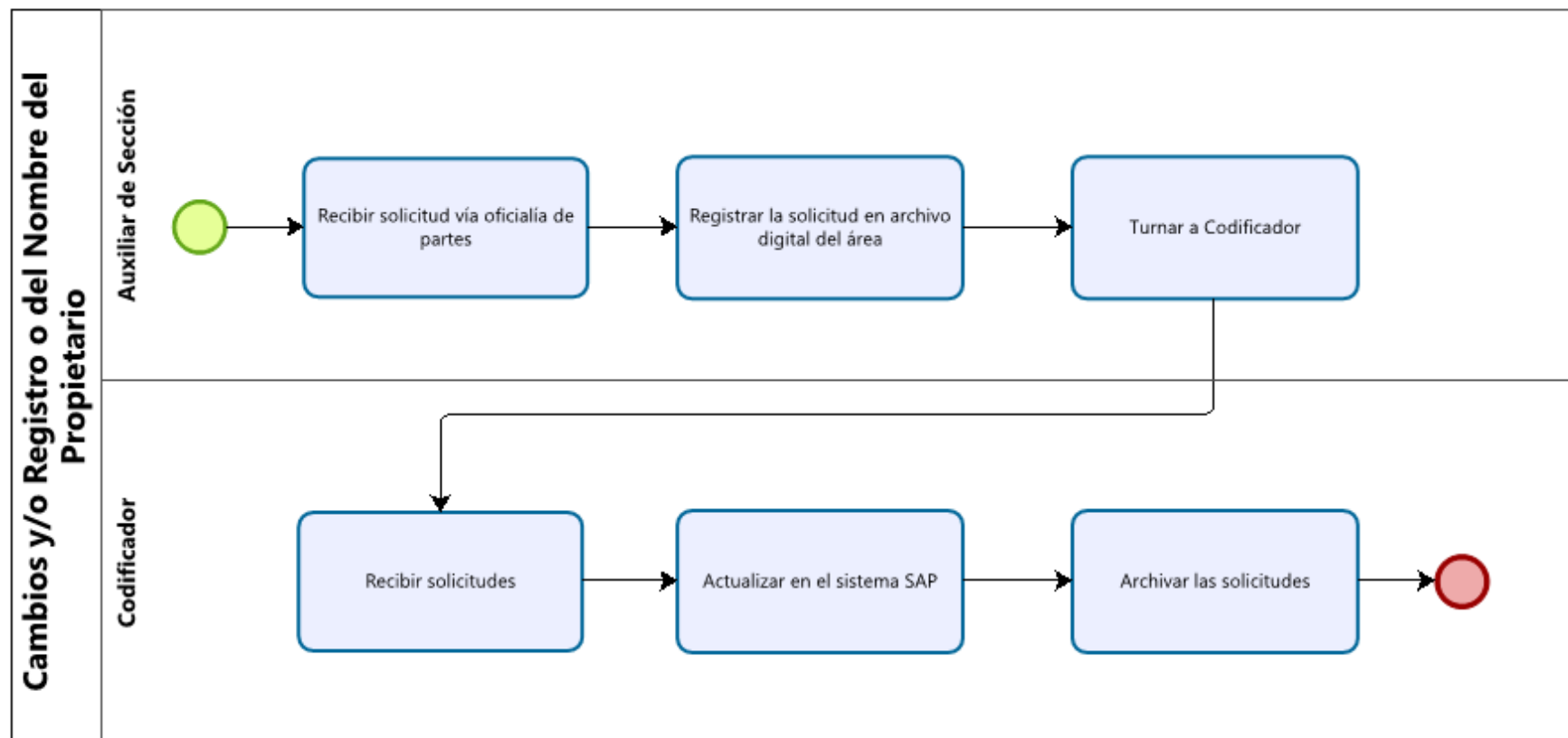
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
13	Inspector	Padrón de Usuarios	Anexa respuesta de la inspección a su expediente	Respuesta anexada
14	Capturista/AA	Padrón de Usuarios	Recibe la solicitud ya con los resultados de la inspección	Resultados recibidos
15	Capturista/AA	Padrón de Usuarios	Captura resultados de la inspección en SAP	Datos capturados
16	Capturista/AA	Padrón de Usuarios	Realiza un listado de las inspecciones y lo turna al codificador	Listado enviado
17	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe listado de las inspecciones	Listado recibido
18	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza y registra altas en SAP	Datos actualizados
19	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza cartografía	Cartografía actualizada
20	Codificador	Padrón de Usuarios	Entrega la cartografía ya actualizada al Digitalizador	Cartografía entregada
21	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Recibe cartografía	Cartografía digitalizada
22	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Digitaliza información	Digitalización

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	199 de 460

Procedimiento de Cambios y/o Registro del Nombre del Propietario

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cambio y/o Registro del nombre del propietario
Descripción	Registrar cambio de nombre y actualizar en SAP.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-I-II
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Cambios y/o Registro o del Nombre del Propietario.



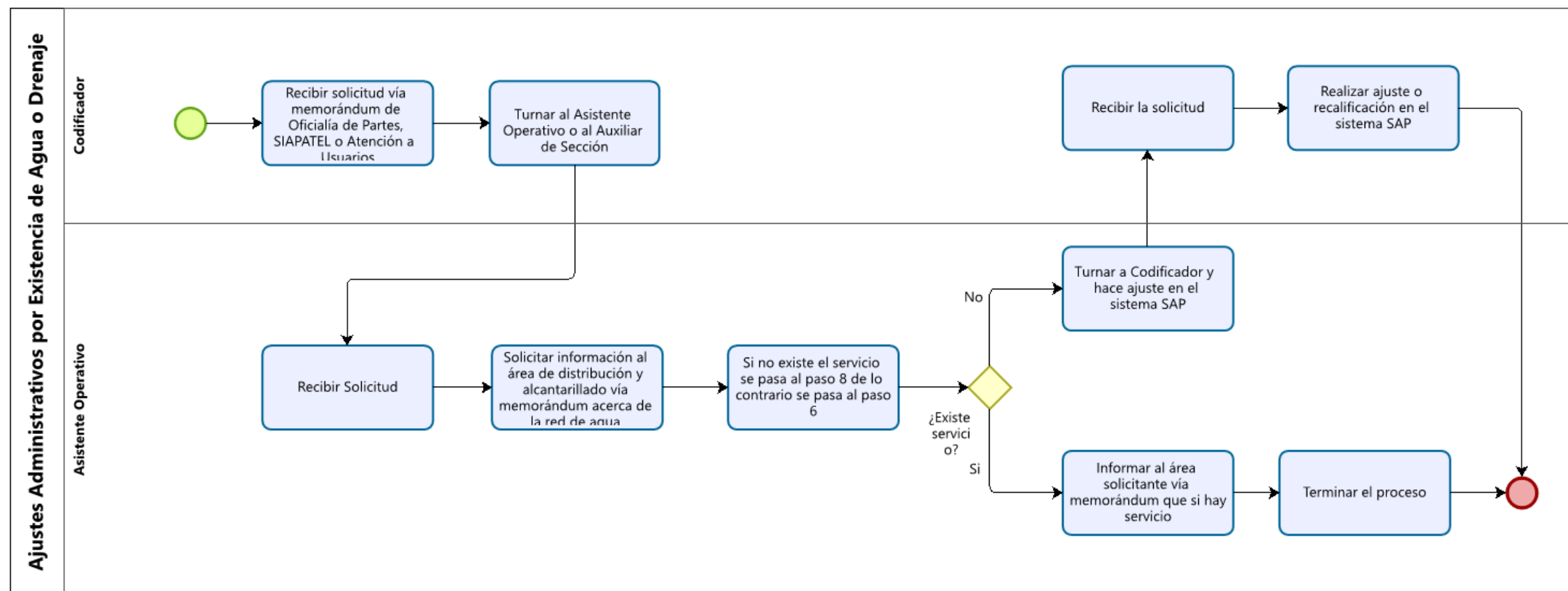
Narrativa del Procedimiento de Cambio y/o Registro o del Nombre del Propietario.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar de sección	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud vía oficialía de partes	Solicitud recibida
2	Auxiliar de sección	Padrón de Usuarios	Registra la solicitud en archivo digital del área	Solicitud registrada
3	Auxiliar de sección	Padrón de Usuarios	Turna a codificar	Solicitud enviada
4	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe solicitudes	Nuevas solicitudes
5	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza en SAP	Datos actualizados
6	Codificador	Padrón de Usuarios	Archiva las solicitudes	Solicitudes archivadas

Procedimiento de Ajustes Administrativos por Inexistencia de Agua o Drenaje

Ficha del procedimiento	
Nombre	Ajustes administrativos por inexistencias de agua o drenaje
Descripción	Recibir solicitud de oficialía, solicitar información sobre la red de aguas y realizar ajustes en SAP.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-I-II-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Ajustes Administrativos por Inexistencias de Agua o Drenaje



Narrativa del Procedimiento de Ajustes Administrativos por Inexistencia de Agua o Drenaje

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud vía memorándum de oficialía de partes, SIAPATEL o Atención a Usuarios	Solicitud recibida
2	Codificador	Padrón de Usuarios	Tuma al asistente operativo o al auxiliar de sección	Solicitud turnada
3	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud	Solicitud recibida
4	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Solicita información al área de distribución y alcantarillado vía memorándum acerca de la red de agua potable y/o drenaje	Información solicitada
5	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Si no existe el servicio se pasa al paso 8 de lo contrario pasa al paso 6	Servicio inexistente
6	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Informa al área solicitante vía memorándum que si hay servicio	Información enviada
7	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Termina el proceso	Proceso terminado
8	Asistente operativo	Padrón de Usuarios	Tuma a codificador y hace ajuste en SAP.	Solicitud turnada
9	Codificador	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud	Solicitud recibida
10	Codificador	Padrón de Usuarios	Realiza ajuste o recalificación en SAP	Ajuste realizado

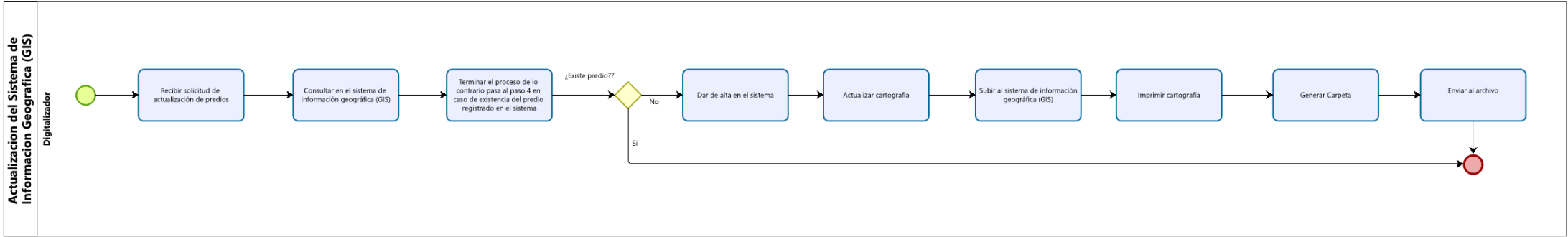
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	205 de 460

Procedimiento de Actualización del Sistema de Información Geográfica (GIS)

Ficha del procedimiento	
Nombre	Actualización del sistema de información geográfica (GIS)
Descripción	Recibir solicitud de información
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	206 de 460

Modelado del Procedimiento de Actualización del Sistema de Información Geográfica (GIS).



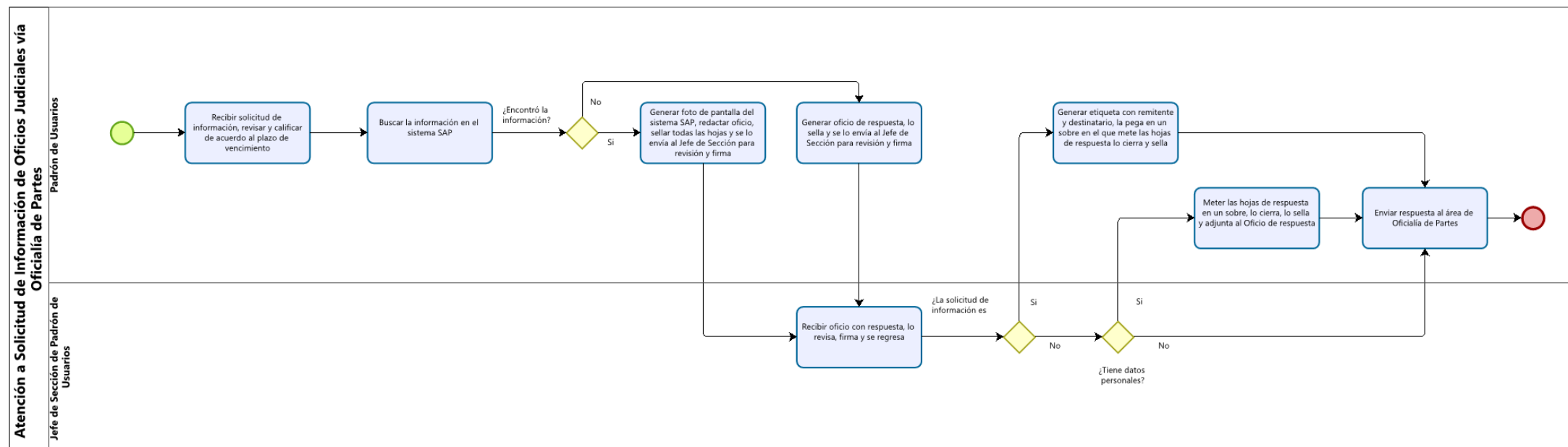
Narrativa del Procedimiento de Actualización del Sistema de Información Geográfica (GIS)

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud de actualización de predios	Solicitud recibida
2	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Consulta en el sistema de información geográfica (GIS)	Información consultada
3	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Si existe predio en el sistema termina el proceso de lo contrario pasa al paso 4	Pedio encontrado
4	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Lo da de alta en el sistema	Proceso terminado
5	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Actualiza cartografía	Pedio registrado
6	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Sube al sistema de información geográfica (GIS)	Cartografía actualizada
7	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Imprime cartografía	Datos cargados
8	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Genera carpeta	Cartografía impresa
9	Digitalizador	Padrón de Usuarios	Envía al archivo	Carpeta creada

Procedimiento de Atención a Solicitud de Información de Oficios Judiciales Vía Oficialía de Partes

Ficha del procedimiento	
Nombre	Atención a solicitud de información de oficios judiciales vía oficialía de partes
Descripción	Recibir solicitud vía jurídica, analizar y buscar información y enviar respuesta.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-VI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Atención a Solicitud de Información de Oficios Judiciales Vía Oficialía de Partes



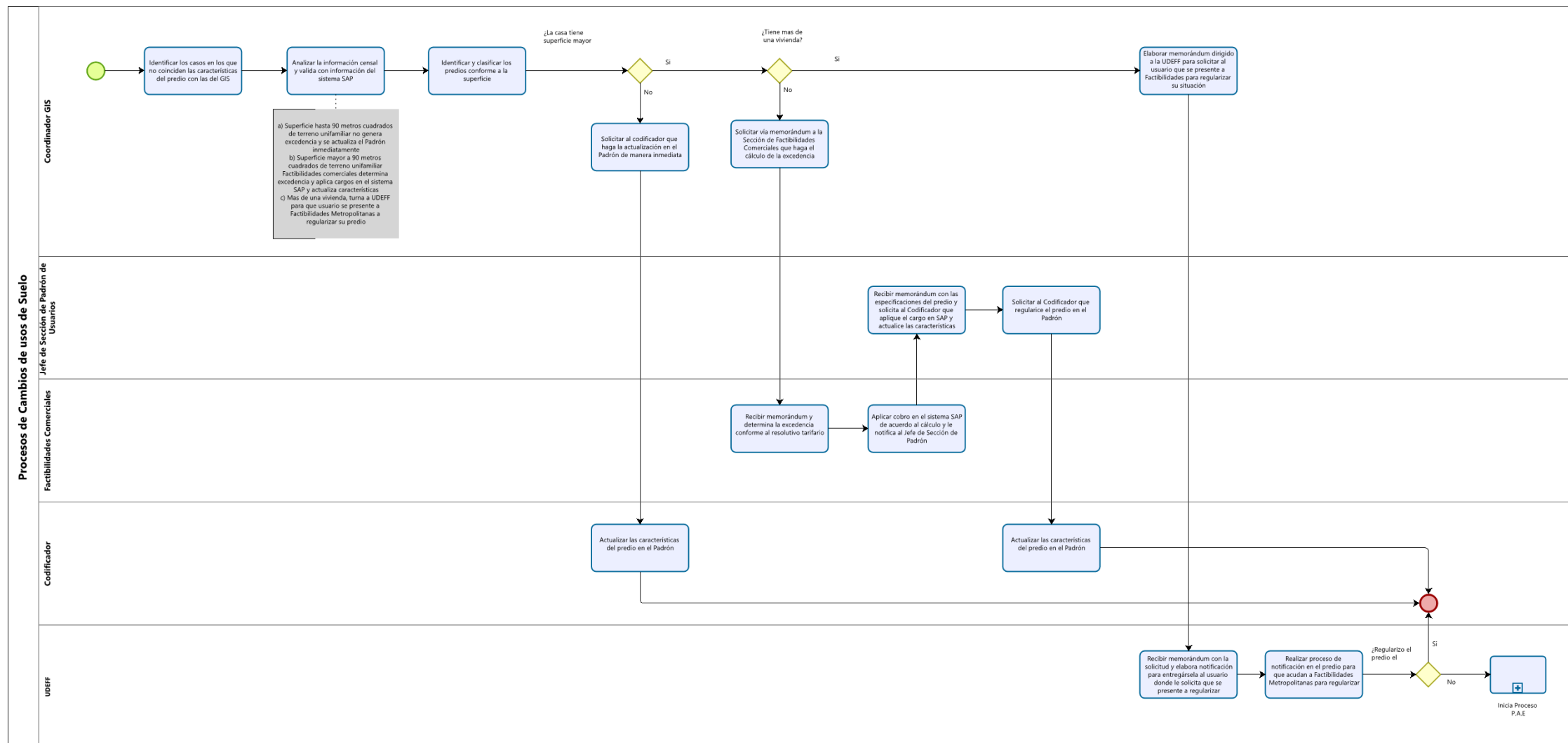
Narrativa del Procedimiento de Atención a Solicitud de Información de Oficios Judiciales Vía Oficialía de Partes

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Recibe solicitud de información, revisa y clasifica de acuerdo al plazo de vencimiento.	Solicitud recibida
2	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Busca la información en SAP.	Solicitud clasificada
3	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Genera Oficio de respuesta, lo sella y se lo envía al Jefe de Sección de Padrón de Usuarios para revisión y firma.	Información buscada
4	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Genera foto de pantalla de SAP, redacta Oficio en versión publica sella todas la hojas y se lo envía al Jefe de Sección de Padrón de Usuarios para revisión y firma.	Oficio generado
5	Jefe de Sección	Padrón de Usuarios	Recibe Oficio con respuesta lo revisa, firma y se regresa	Oficio revisado
6	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Genera etiqueta con remitente y destinatario, la pega en un sobre color amarillo en el que mete las hojas de respuesta lo cierra y sella.	Oficio generado
7	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Mete las hojas de respuesta en un sobre, lo cierra, lo sella y adjunta al Oficio de respuesta versión pública.	Oficio revisado
8	Padrón de Usuarios	Padrón de Usuarios	Envía respuesta al área de Oficialía de Partes.	Etiqueta generada

Procedimiento de Cambio de Uso de Suelo de Lote Baldío a Casa Habitación

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cambio de uso de suelo de lote baldío a casa habitación
Descripción	Asignar la clasificación que corresponda de acuerdo a las características reales de uso que se de al predio.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-55-I-II-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
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	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Cambio de Uso de Suelo de Lote Baldío a Casa Habitación



Narrativa del Procedimiento de Cambio de Uso de Suelo de Lote Baldío a Casa Habitación

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Coordinador	Padrón de Usuarios	Identifica los casos en los que no coinciden las características del predio con las del GIS	Discrepancias identificadas
2	Coordinador	Padrón de Usuarios	Analiza la información censal y valida con información en SAP	Información analizada
3	Coordinador	Padrón de Usuarios	Identifica y clasifica los predios conforme a la superficie	Predios clasificados
4	Coordinador	Padrón de Usuarios	Solicita al codificador que haga la actualización en el Padrón de manera inmediata	Actualización solicitada
5	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza las características del predio en el Padrón	Datos actualizados
6	Coordinador	Padrón de Usuarios	Solicita vía memorándum a la Sección de Factibilidades Comerciales que haga el cálculo de la excedencia	Cálculo solicitado
7	Factibilidades Comerciales	Padrón de Usuarios	Recibe memorándum y determina la excedencia conforme al resolutivo tarifario	Excedencia determinada
8	Factibilidades Comerciales	Padrón de Usuarios	Aplica cobro en SAP de acuerdo al cálculo y le notifica al Jefe de Sección de Padrón	Cargo aplicado
9	Jefe de Sección	Padrón de Usuarios	Recibe memorándum con las especificaciones del predio y solicita al Codificador que aplique el cargo en SAP y actualice las características	Especificaciones recibidas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Jefe de Sección	Padrón de Usuarios	Solicita al Codificador que regularice el predio en el Padrón	Cargo aplicado
11	Codificador	Padrón de Usuarios	Actualiza las características del predio en el Padrón	Predio regularizado
12	Coordinador	Padrón de Usuarios	Elabora memorándum y lo envía a la UDEFF para que solicite a los usuarios que se presenten al área de Factibilidades Metropolitanas para regularizar su situación	Datos actualizados
13	UDEFF	Padrón de Usuarios	Recibe memorándum con la solicitud y elabora notificación para entregársela al usuario donde le solicita que se presente a regularizar su predio	Memorándum elaborado
14	UDEFF	Padrón de Usuarios	Realiza proceso de notificación en el predio para que acudan a Factibilidades Metropolitanas para regularizar	Solicitud recibida

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	215 de 460

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.

Factibilidades Comerciales

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-57-I	Gestión Comercial	Factibilidad comercial	Facturación de factibilidades de urbanizaciones, edificaciones y regularización de predios sin trámite de factibilidad	Entrega de la referencia de pago
PE-69-III-RI-57-II	Gestión Comercial	Factibilidad comercial	Convenios de edificaciones y urbanizaciones	Elaboración y firma del Convenio de Reconocimiento y de pago a plazos
PE-69-III-RI-57-IV	Gestión Comercial	Factibilidad comercial	Cobranza de factibilidades	Cobranza administrativa de los convenios con incumplimiento de pago

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	216 de 460

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-57-VI-VII	Gestión Comercial	Factibilidad comercial	Regularización de predios sin trámite de factibilidad	Cargo al recibo de los conceptos factibilidades y excedencia e incorporación por cambio de tipo de uso de suelo

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

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	217 de 460

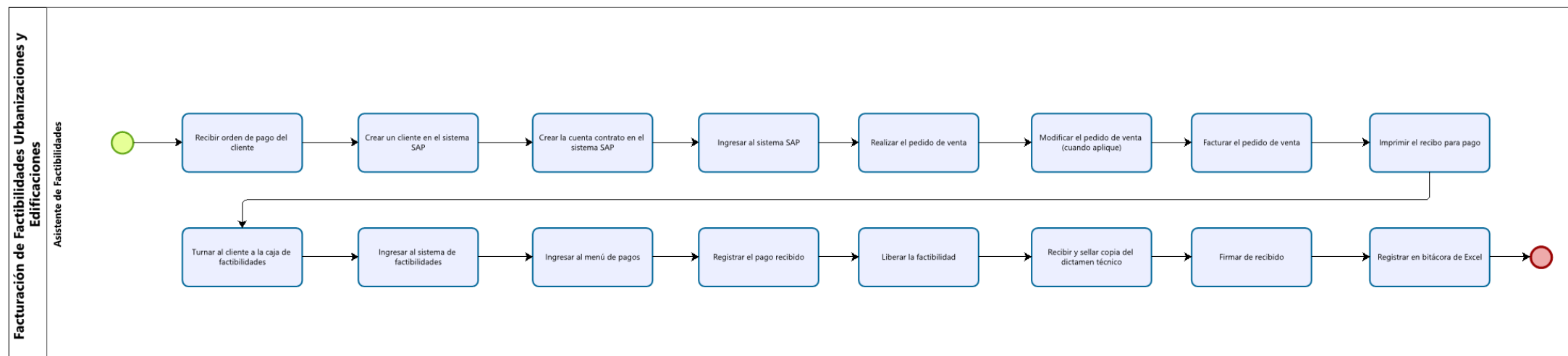
Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Facturación de Factibilidades de Urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios Sin Trámite de Factibilidad.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Facturación de factibilidades de urbanizaciones, edificaciones y regularización de predios sin trámite de factibilidad
Descripción	Emisión y entrega de la referencia de pago y cargo al recibo del predio de los conceptos de excedencia e incorporación por cambio de tipo de uso
Alineación normativa	PE-69-III-RI-57-I
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Pago de trámite de Factibilidades.
Políticas del procedimiento	Presentar el Detalle Informativo de los costos de la factibilidad
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Emisión y entrega de Dictámenes Técnicos
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema de gestión de tramites “Sysfact”, Sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Referencia de pago de los costos derivados del expediente de factibilidad
Indicador	Ingresos por Factibilidades

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	218 de 460

Modelado del Procedimiento de Facturación de Factibilidades de Urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad.



Narrativa del Procedimiento de Facturación de Factibilidades de urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Recibe "Detalle informativo de los costos de factibilidad.	Detalle informativo firmado por el Director General
2	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al sistema SAP.	-
3	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Crea un cliente personal en el sistema SAP.	Interlocutor comercial
4	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Crea la cuenta contrato en el sistema SAP.	Cuenta contrato
5	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Realiza el pedido de venta.	Pedido de venta
6	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Modifica el pedido de venta (cuando aplique).	-
7	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Factura el pedido de venta.	Genera Factura SD
8	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Imprime la referencia para pago.	Emite factura SD
9	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Turna al cliente a la caja de factibilidades.	Derivación a Caja de Factibilidades

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Recibe comprobante de pago (ticket)	Ticket de pago
11	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al sistema de factibilidades. (SYSFACT)	Recibe Comprobante de pago (Ticket)
12	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al menú de pagos.	-
13	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Registra al pago recibido.	Registro de pago
14	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Libera la factibilidad.	Liberación de factibilidad
15	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Archiva expediente.	Integra y archiva expediente

Ficha del Servicio de Facturación de Factibilidades de Urbanizaciones, Edificaciones y Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad.

Nombre del trámite o servicio	Pago de trámite de Factibilidades
Descripción del servicio	Pago de los derechos correspondientes, derivados de la incorporación de nuevos predios y/o cambios de uso de suelo
Documentos que se obtienen con el trámite	Referencia y comprobante de pago de los conceptos de factibilidad
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Aquellos que demanden de los servicios de agua potable y alcantarillado que presta el Organismo
Responsable del servicio	Asistente de Factibilidades
Domicilio, Ubicación y teléfono	Doctor Roberto Michel No.461 Col. San Carlos
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Presentar Detalle Informativo de los Costos de la Factibilidad, Identificación Oficial.
Costo, forma y lugar de pago	El importe señalado el del detalle informativo de los costos de la factibilidad
Tiempo de respuesta	1 día
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Sección de factibilidades comerciales
Contacto para quejas y sugerencias	Contraloría Interna del SIAPA, Órgano interno de Control , Dr. Israel García Iñiguez, Tel. 38-37-42-72 ext. 4010 Correo electrónico contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://www.siapa.gob.mx/sites/default/files/manual_de_servicios_2022_escaneo1.pdf

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Convenio de Edificaciones y Urbanizaciones

Ficha del procedimiento	
Nombre	Convenio de edificaciones y urbanizaciones
Descripción	Elaborar convenio de reconocimiento de pago en una sola exhibición y/o pago a plazos
Alineación normativa	PE-69-III-RI-57-II
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Pago de trámite de Factibilidades.
Políticas del procedimiento	Presentar documentación para acreditar la personalidad jurídica
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Emisión y entrega de Dictámenes Técnicos, habitabilidad del SIAPA.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema de gestión de tramites “Sysfact”, Sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Convenio de reconocimiento de pago firmado, comprobante de pago.
Indicador	Ingresos por factibilidad.

Narrativa del Procedimiento de Convenios de Edificaciones y Urbanizaciones

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Invita al cliente a que ingrese solicitud, vía oficialía de partes.	Recibe Oficio con numero parte
2	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Recibe solicitud de pago a plazos	-
3	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Revisa documentación y determina plazo para pago del expediente de acuerdo al manual de políticas comerciales.	Valida documentos
4	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Elabora, emite y entrega por escrito la respuesta a la solicitud de convenio al usuario.	Emite oficio y entrega a usuario
5	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al sistema SAP.	-
6	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al menú (FPR1).	-
7	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Captura los importes especificados en el oficio de respuesta.	Establece pago inicial y plazo del convenio
8	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Solicita al cliente presentar póliza de fianza en garantía de crédito por el importe señalado en el oficio de respuesta.	Recibe formato de fianza de garantía de crédito
9	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al sistema SYSFACT	Convenio de rec. de pago y/o pago en parcialidades.

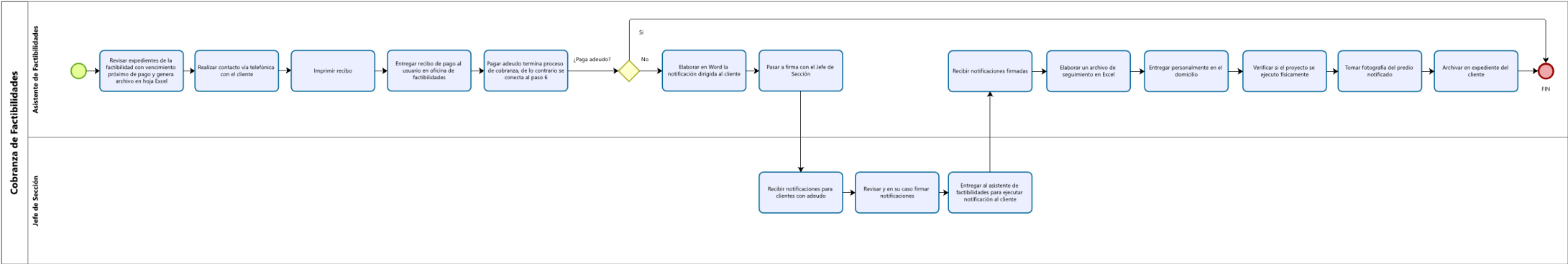
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al menú: Pagos /Convenio	-
11	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Captura datos del usuario acreditado para firma	-
12	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Recaba firmas en convenio del Jefe de Sección de factibilidades comerciales, director comercial y director general.	Convenio firmado para integrar al expediente
13	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Elabora la referencia de pago Inicial en Excel.	Emite referencia del pago inicial y/o parcialidad
14	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Turna al cliente a la caja de factibilidades.	Entrega referencia de pago al usuario
15	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Registra el pago realizado en el sistema SYSFACT	Recibe comprobante de pago
16	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Libera trámite en el sistema de factibilidades SYSFACT.	-
17	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Entrega y archiva convenio firmado	Copia convenio de pago

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Cobranza de Factibilidades

Ficha del procedimiento	
Nombre	cobranza de factibilidades
Descripción	Realizar actividades de cobranza administrativa y seguimiento a los convenios con incumplimiento de pago
Alineación normativa	PE-69-III-RI-57-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Pago de trámite de Factibilidades.
Políticas del procedimiento	Al presentar incumplimiento de pago en dos parcialidades del convenio
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Cobranza y ejecución de fianza por las áreas competentes
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema de gestión de tramites “Sysfact”, Sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Habitabilidad SIAPA
Indicador	Ingresos por factibilidad

Modelado del Procedimiento de Cobranza de Factibilidades



Narrativa del Procedimiento de Cobranza de Factibilidades

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Revisa expedientes de la factibilidad con vencimiento próximo de pago y genera archivo en hoja Excel.	Archivo de control de convenios
2	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Realiza el cálculo de los intereses correspondientes.	Información de contacto
3	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Realiza contacto vía electrónica y/o telefónica con el cliente.	Información de contacto
4	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Imprime referencia de pago.	Referencia de pago actualizada
5	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Entrega referencia de pago de pago al Usuario vía electrónica y/o en oficina de factibilidades.	-
6	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Si el usuario paga adeudo termina proceso de cobranza, de lo contrario se conecta al paso 7.	Comprobante de pago
7	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Elabora en Word el oficio para enviar expediente a la Unidad de determinación, ejecución y fiscalización UDEFF.	Oficio para cobranza administrativa
8	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Pasa a firma a jefe de sección.	-

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Elabora en Word oficio para solicitar reclamo de pago de la Fianza de garantía dirigido a la afianzadora con firma del Director General.	Oficio de reclamo de fianza
10	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Elabora oficio para solicitar certificación de documentos para integrar el reclamo de la fianza.	Documentos certificados
11	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Envía mediante correo certificado el expediente para entregar a la afianzadora.	Acuse de recibido
12	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Recibe acuse del correo certificado	-
13	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Elabora un archivo de seguimiento en Excel.	Archivo de control
14	Jefe de sección	Factibilidades Comerciales	Recibe oficio de respuesta por parte de la Afianzadora	-
15	Asistente de factibilidades	Factibilidades Comerciales	Integra y archiva documentación en el expediente de factibilidad.	Expediente de Factibilidad

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	230 de 460

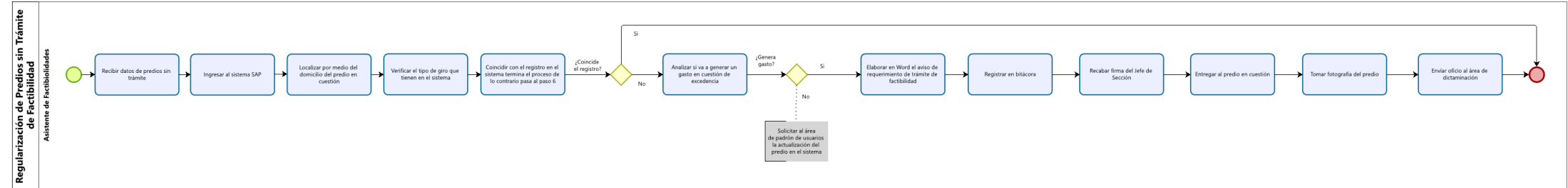
Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad

Ficha del procedimiento	
Nombre	Regularización de predios con obra activa
Descripción	Actualización del uso del servicio a predios de tipo comercial (giros secos) mediante el cargo de los conceptos de incorporación y excedencia de acuerdo al manual de incidencias.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-57-VI-VII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Resultado de la inspección al predio, cedula censal, reporte de incidencias de cambios de tipo de predio.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Actualización del Padrón
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema de gestión de tramites “Sysfact”, Sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo actualizado
Indicador	Cambios de tipo de predio e Ingresos por factibilidad

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	231 de 460

Modelado del Procedimiento de Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad



Narrativa del Procedimiento de Regularización de Predios sin Trámite de Factibilidad

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Recibe información de incidencias de predios con cambio de tipo de uso de suelo.	Oficio, cédulas , correo electrónico.
2	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Ingresa al sistema SAP.	Acceso al sistema SAP
3	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Verifica en el padrón el tipo de giro registrado en el sistema.	Consulta del padrón
4	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Realiza el cálculo de los conceptos de incorporación (cuando aplique) y excedencias correspondientes de acuerdo a lo señalado en el resolutivo tarifario.	Cálculo de conceptos
5	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Realiza cargo de los costos derivados del cambio de tipo de suelo.	Generación de cargos
6	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Registra información en bitácora de sistema.	Registro en bitácora
7	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Elabora oficio para informar a la sección de padrón de usuarios de los cargos e importes realizados para su actualización.	Elaboración de oficio
8	Jefe de Sección de Factibilidades	Factibilidades Comerciales	Integra y archiva antecedente del movimiento.	Actualización del padrón

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.

Grandes Consumidores

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69--III-RI-56-III	Gestión Comercial	Grandes Consumidores	Supervisión de medidores	Realizar el reporte de las fallas encontradas en cada medidor
PE-69-III-RI-56-I	Gestión Comercial	Grandes Consumidores	Toma de lectura	Realizar la actividad de toma de lecturas en campo y su proceso en el sistema
PE-69-I-III-RI-56-II	Gestión Comercial	Grandes Consumidores	Facturación e impresión de recibos	Realizar la factura en sistema y realizar la impresión de recibos físicamente

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

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	234 de 460

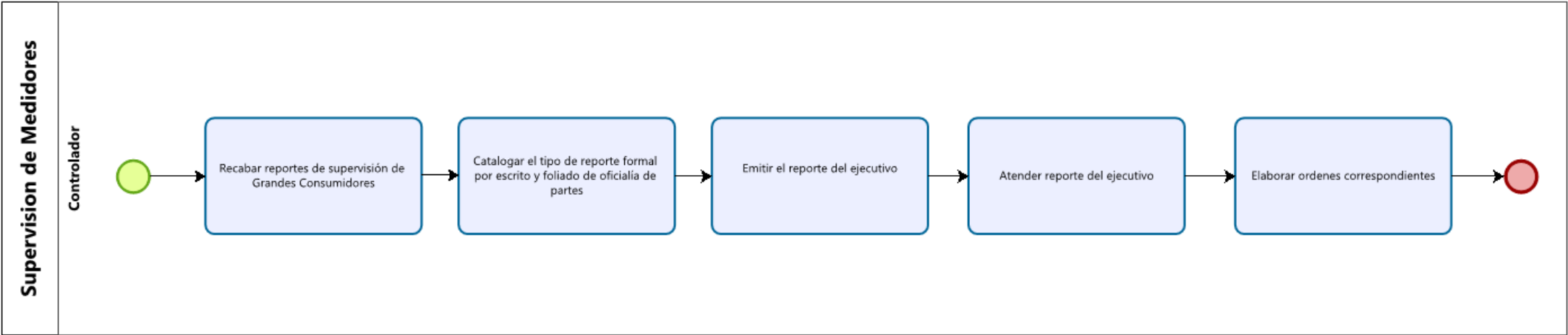
Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Supervisión de Medidores

Ficha del procedimiento	
Nombre	Supervisión de medidores
Descripción	Realizar el reporte de las fallas encontradas en cada medidor
Alineación normativa	PE-69-III-RI-56-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Computadora y terminal hand held
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Reporte
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	235 de 460

Modelado del Procedimiento de Supervisión de Medidores



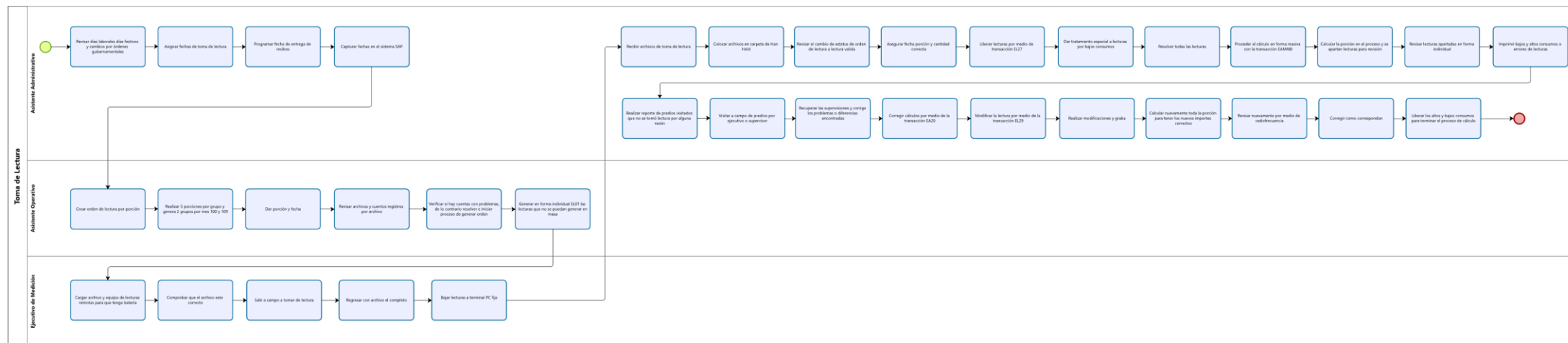
Narrativa del Procedimiento de Supervisión de Medidores

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Analista de Grandes Consumidores	Grandes Consumidores	Se recolectan todos los reportes de supervisión que han sido generados para los Grandes Consumidores.	Recolección de reportes de supervisión de Grandes Consumidores
2	Analista de Grandes Consumidores	Grandes Consumidores	Cada uno de los reportes recopilados se clasifica y cataloga de acuerdo a un formato, tienen que estar debidamente formalizados por escrito, foliados y que cuenten con la autorización correspondiente de la oficialía de partes.	Clasificación y catalogación de reportes en formato estandarizado
3	Analista de Grandes Consumidores	Grandes Consumidores	Con base en la información recopilada y catalogada, se elabora un reporte ejecutivo conciso y claro.	Elaboración de reporte ejecutivo conciso
4	Analista de Grandes Consumidores	Grandes Consumidores	El reporte se presenta al ejecutivo responsable para su revisión y análisis.	Presentación del reporte ejecutivo al ejecutivo responsable
5	Analista de Grandes Consumidores	Grandes Consumidores	En función de las decisiones tomadas por el ejecutivo y de las acciones correctivas necesarias, se procederá a elaborar las órdenes correspondientes.	Toma de decisiones y generación de órdenes

Procedimiento de Toma de Lectura

Ficha del procedimiento	
Nombre	Toma de lectura
Descripción	Realizar la actividad de toma de lecturas en campo y su proceso en el sistema
Alineación normativa	PE-69-I-III-RI-56-I
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Facturación e impresión de recibos
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Computadora y terminal hand held
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Lecturas de medidores
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Toma de Lectura.



Narrativa del Procedimiento de Toma de Lectura.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Revisa días laborales días festivos y cambios por órdenes gubernamentales.	Revisión de calendario laboral días festivos y cambios gubernamentales
2	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Asignar fechas de toma de lectura, de documento o vencimiento, aplicación de lecturas.	Asignación de fechas para toma de lectura documento vencimiento aplicación de lecturas y entrega de recibos
3	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Programar fecha de entrega de recibos.	Captura de fechas en SAP
4	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Captura fechas en SAP.	Creación de porciones de trabajo
5	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Crea orden de lectura por porción.	Generación de órdenes de lectura
6	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Realiza 5 porciones por grupo y genera 2 grupos por mes 100 y 109.	Asignación de tareas de campo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
7	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Dar porción y fecha.	Toma de lecturas en campo
8	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Revisa archivos y cuentas registros por archivo.	Recolección de datos de lecturas
9	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Si no se generó nada verificar si hay cuentas con problemas, de lo contrario resolver e iniciar proceso de generar ordenes de lectura.	Verificación de integridad de datos
10	Asistente operativo	Grandes Consumidores	Generar en forma individual EL01 las lecturas que no se puedan generar en masa.	Conversión de datos a formato SAP
11	Ejecutivo/medición	Grandes Consumidores	Cargar archivo y equipo de lecturas remotas para que tenga batería.	Carga de datos en SAP
12	Ejecutivo/medición	Grandes Consumidores	Comprueba que este archivo correcto.	Validación de lecturas
13	Ejecutivo/medición	Grandes Consumidores	Sale a campo a toma de lectura.	Tratamiento de lecturas especiales
14	Ejecutivo/medición	Grandes Consumidores	Regresa con archivo completo.	Cálculo masivo de consumos
15	Ejecutivo/medición	Grandes Consumidores	Baja lecturas a terminal PC fija.	Revisión inicial de lecturas calculadas
16	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Recibe archivos de toma de lectura.	Corrección de errores en lecturas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
17	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Coloca archivos en carpeta de Han Held para convertir formato a texto plano para poder leerlo con la transacción ZDM_INT_00 HAN HELD MAN	Revisión en campo de lecturas dudosas
18	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Revisa el cambio de estatus de orden de lectura a lectura valida.	Actualización de datos en SAP
19	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Asegura fecha porción y cantidad correcta.	Cálculo final
20	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Liberar lecturas por medio de transacción EL27 que requieren tratamiento especial que se llaman órdenes no válidas.	Generación de reportes de desempeño y errores
21	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Dar tratamiento especial a lecturas por bajos consumos, en ascenso o son servicio restringido.	Visitas de campo para verificar lecturas
22	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Resuelve todas las lecturas hasta que quede en ceros las ordenes de lectura y lecturas no validadas para que todas sean calculables.	Corrección de cálculos y lecturas
23	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Procede al cálculo en forma masiva con la transacción EAMABI.	Liberación de lecturas para finalizar el proceso
24	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Calcula la porción en el proceso y se apartan lecturas para revisión.	Revisión de calendario laboral días festivos y cambios gubernamentales
25	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Revisa lecturas apartadas en forma individual.	Asignación de fechas para toma de lectura documento vencimiento

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				aplicación de lecturas y entrega de recibos
26	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Imprime bajos, altos consumos o errores de lecturas para supervisión confirmando lectura correcta.	Captura de fechas en SAP
27	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Realiza reporte de predios visitados que no se tomó lectura por alguna razón, se imprime para una nueva lista y recuperar Lecturas ZDM DLE_01 reporte de desempeño de lectura.	Creación de porciones de trabajo
28	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Visita a campo de predios por ejecutivo o supervisor.	Generación de órdenes de lectura
29	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Recupera las supervisiones y corrige los problemas o diferencias encontradas.	Asignación de tareas de campo
30	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Corrige cálculos por medio de la transacción EA20 y anota al número de documento y motivo.	Toma de lecturas en campo
31	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Modifica la lectura por medio de la transacción EL29 y anota el número de aparato o instalación.	Recolección de datos de lecturas
32	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Realiza modificaciones y graba.	Verificación de integridad de datos
33	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Calcula nuevamente toda la porción para tener los nuevos importes correctos.	Conversión de datos a formato SAP
34	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Revisa nuevamente por medio de radiofrecuencia a fin de corregir los aparatos que no funcionan correctamente, los Invierten o bajos consumos.	Carga de datos en SAP

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	243 de 460

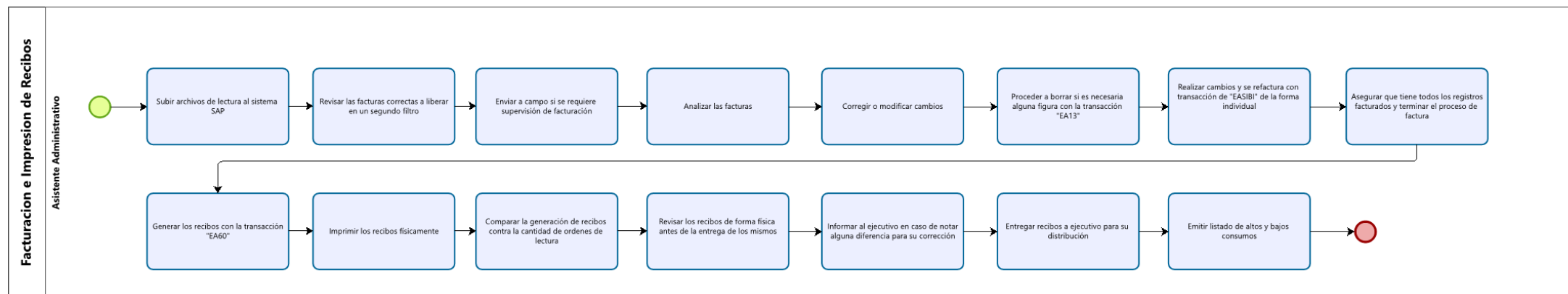
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
35	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Corregir como correspondan.	Validación de lecturas
36	Asistente Administrativo	Grandes Consumidores	Liberar los altos y bajos consumos para terminar el proceso de cálculo.	Tratamiento de lecturas especiales

Procedimiento de Facturación e Impresión de Recibos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Facturación e impresión de recibos
Descripción	Realizar la factura en sistema y realizar la impresión de recibos físicamente
Alineación normativa	PE-69-I-III-RI-56-II
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	-
Procedimientos antecedentes	Toma de lecturas
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Computadora, terminal hand held e impresora.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Facturación (recibo físicamente)
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	245 de 460

Modelado del Procedimiento de Facturación e Impresión de Recibos



Narrativa del Procedimiento de Facturación e Impresión de Recibos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Cargando al sistema SAP los archivos de lectura que contienen los datos de las órdenes de servicio o productos a facturar.	Carga de archivos de lectura al SAP
2	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Realiza una revisión exhaustiva de todas las facturas cargadas, asegurando que cumplan con los criterios establecidos y estén listas para ser procesadas.	Revisión inicial de facturas
3	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Verificar si alguna factura requiere una revisión más detallada o una aprobación adicional por parte del departamento de facturación, se envía a campo para una evaluación más profunda.	Análisis detallado de cada factura
4	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Se procede a un análisis minucioso de cada una, verificando la precisión de los datos, cálculos y conceptos incluidos.	Corrección de errores utilizando transacciones SAP
5	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	En caso de identificar errores o inconsistencias en las facturas, se realizan las correcciones necesarias utilizando las transacciones SAP correspondientes.	Generación de recibos
6	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Si es necesario eliminar alguna figura contable de una factura, se utiliza la transacción "EA13" para realizar esta operación.	Impresión de recibos
7	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Una vez realizadas las modificaciones, se procede a refacturar las facturas individuales utilizando la transacción "EASIBI".	Verificación de recibos
8	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Se realiza una verificación final para asegurar que todas las facturas hayan sido procesadas correctamente y que no queden registros pendientes.	Entrega de recibos al ejecutivo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Con el fin de formalizar el pago, se generan los recibos correspondientes a cada factura utilizando la transacción "EA60"	Reporte de consumos altos y bajos
10	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Los recibos generados se imprimen en formato físico para su posterior entrega.	Carga de archivos de lectura al SAP
11	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Se lleva a cabo una comparación entre la cantidad de recibos generados y el número total de órdenes de servicio o productos que fueron procesados inicialmente.	Revisión inicial de facturas
12	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Antes de entregar los recibos, se realiza una revisión visual de cada uno para detectar posibles errores u omisiones.	Análisis detallado de cada factura
13	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	En caso de identificar alguna diferencia entre los datos de los recibos y la información original, se informa al ejecutivo responsable para que tome las medidas correctivas necesarias.	Corrección de errores utilizando transacciones SAP
14	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Una vez que todos los recibos han sido verificados, se entregan al ejecutivo para su distribución a los clientes.	Generación de recibos
15	Asistente administrativo	Grandes Consumidores	Finalmente, se emite un listado detallado que muestra los consumos altos y bajos, proporcionando una visión general de los patrones de consumo de los clientes.	Impresión de recibos

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.

Control Técnico

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Fuga en medidor	-
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Desazolve de medidor	-
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Prueba de flujo	-
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Violación de la reducción	-
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Retiro de medidor	-
PE-24,69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Cancelar toma	-
PE-24,69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Prueba volumétrica	Prueba volumétrica
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Inspección hidráulica	Inspección hidráulica
PE-69-III-RI-58-IX	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Inspección detector de tomas	Inspección detector de tomas

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	249 de 460

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-I,III-RI-58-I	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Instalación o cambio de medidor	Instalación o cambio de medidor
PE-69-III-RI-58-I	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Reubicación de medidor	-
PE-69-III-RI-58-VIII	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Reconexión de servicio	-
PE-69-III-RI-58-IV	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Reducción de servicio	-
PE-69-III-RI-58-IV	Gestión Comercial	Control técnico de medidores	Cierre de servicio	-

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

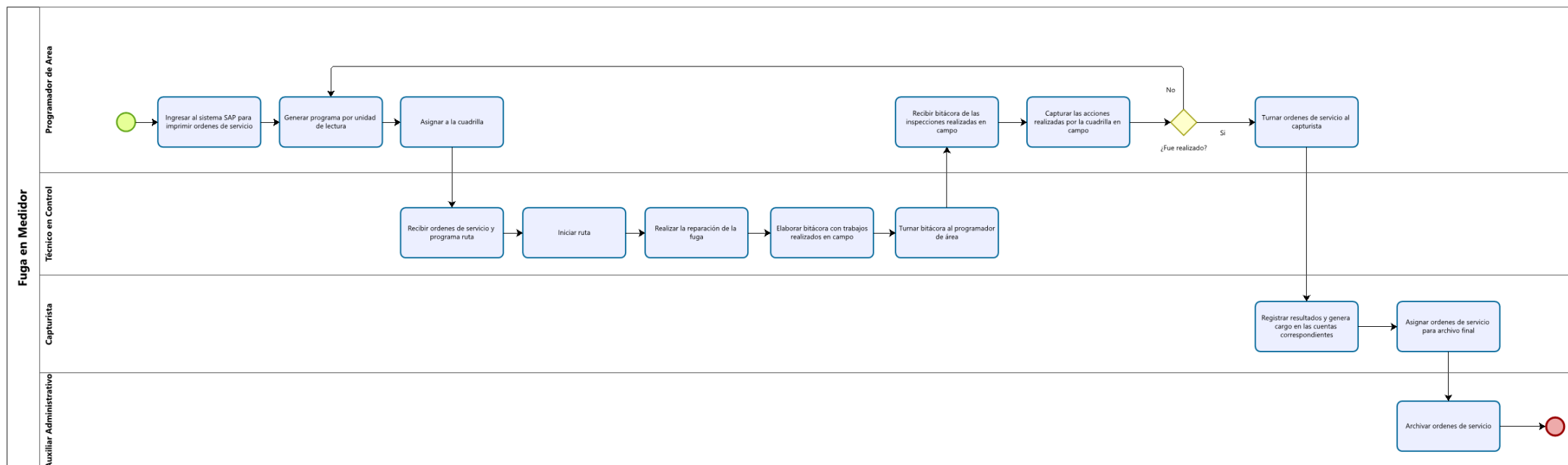
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	250 de 460

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Fuga en Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Fuga en medidor
Descripción	Realizar visita en campo para hacer reparación de fuga y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Fuga en Medidor



Narrativa del procedimiento Fuga en Medidor

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de área	Control técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión de órdenes de servicio
2	Programador de área	Control técnico	Genera programa por unidad de lectura	Generación de programa por unidad de lectura
3	Programador de área	Control técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación de cuadrilla
4	Técnico control en	Control técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción de órdenes y programación de ruta
5	Técnico control en	Control técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico control en	Control técnico	Realiza la reparación de fuga	Reparación de fuga
7	Técnico control en	Control técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora de campo
8	Técnico control en	Control técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora al programador
9	Programador de área	Control técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras de inspección
10	Programador de área	Control técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de acciones de cuadrilla
11	Programador de área	Control técnico	Proporciona ordenes de servicio al capturista	Entrega de órdenes a capturista

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	253 de 460

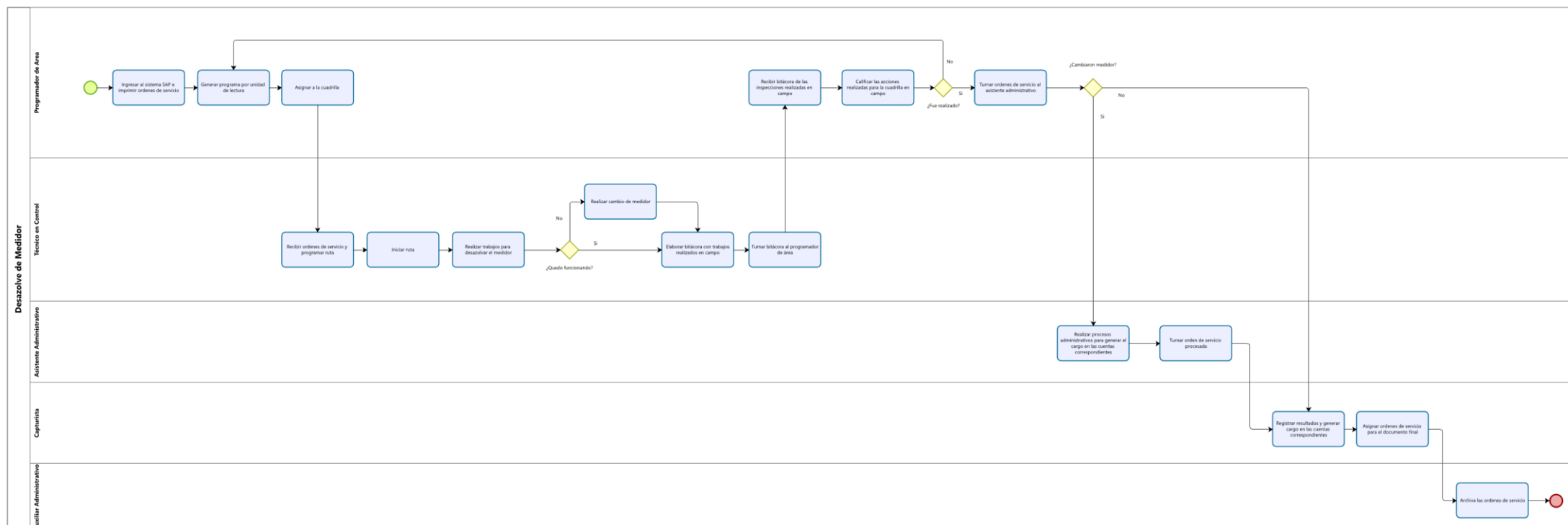
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro de resultados y generación de cargos en SAP
13	Capturista	Control técnico	Asigna órdenes de servicio a auxiliar administrativo para archivo final	Asignación de órdenes a auxiliar administrativo
14	Auxiliar administrativo	Control técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivado de órdenes

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	254 de 460

Procedimiento de Desazolve de Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Desazolve de medidor
Descripción	Realizar visita en campo para dar mantenimiento correctivo al medidor y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Desazolve de Medidor



Narrativa del Procedimiento Desazolve del Medidor

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión de órdenes de servicio
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Acomodación por unidad de lectura
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción de órdenes y programación de ruta
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza desazolve de medidor	Desazolve de medidor
7	Técnico en Control	Control Técnico	Si el medidor no funciona se realiza cambio de medidor	Cambio de medidor (si es necesario)
8	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora de campo
9	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora al programador

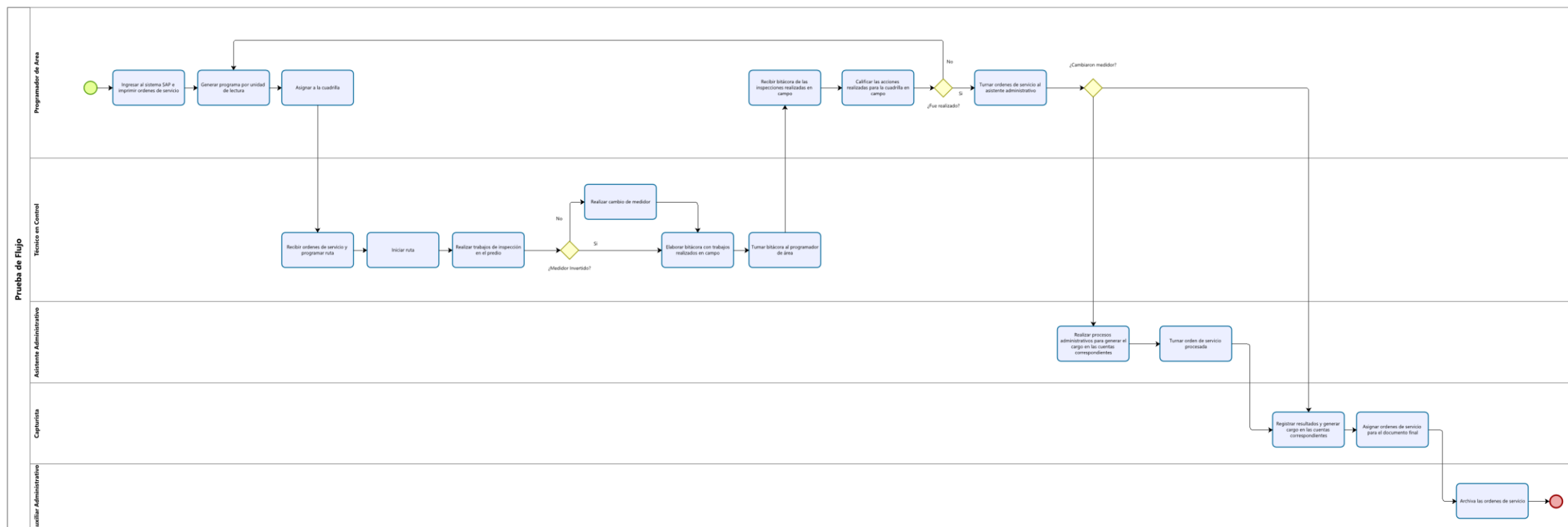
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras de inspección
11	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de acciones de cuadrilla
12	Programador de Área	Control Técnico	Si se realizó cambio de medidor se turna a asistente administrativo	Envío de ordenes con cambio de medidor a asistente administrativo
13	Asistente Administrativo	Control Técnico	Realiza procesos administrativos y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Procesos administrativos y generación de cargos en SAP
14	Asistente Administrativo	Control Técnico	Turna ordenes de servicio procesadas a capturista	Envío de ordenes procesadas a capturista
15	Capturista	Control Técnico	Registra resultados en el sistema SAP.	Registro de resultados en SAP
16	Capturista	Control Técnico	Asigna ordenes de servicio para archivo final	Asignación de ordenes para archivo final
17	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivado de ordenes

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	258 de 460

Procedimiento de Prueba de flujo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Prueba de flujo
Descripción	Realizar visita en campo para verificar que medidor abastece al predio y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Prueba de Flujo



Narrativa del Procedimiento Prueba de Flujo

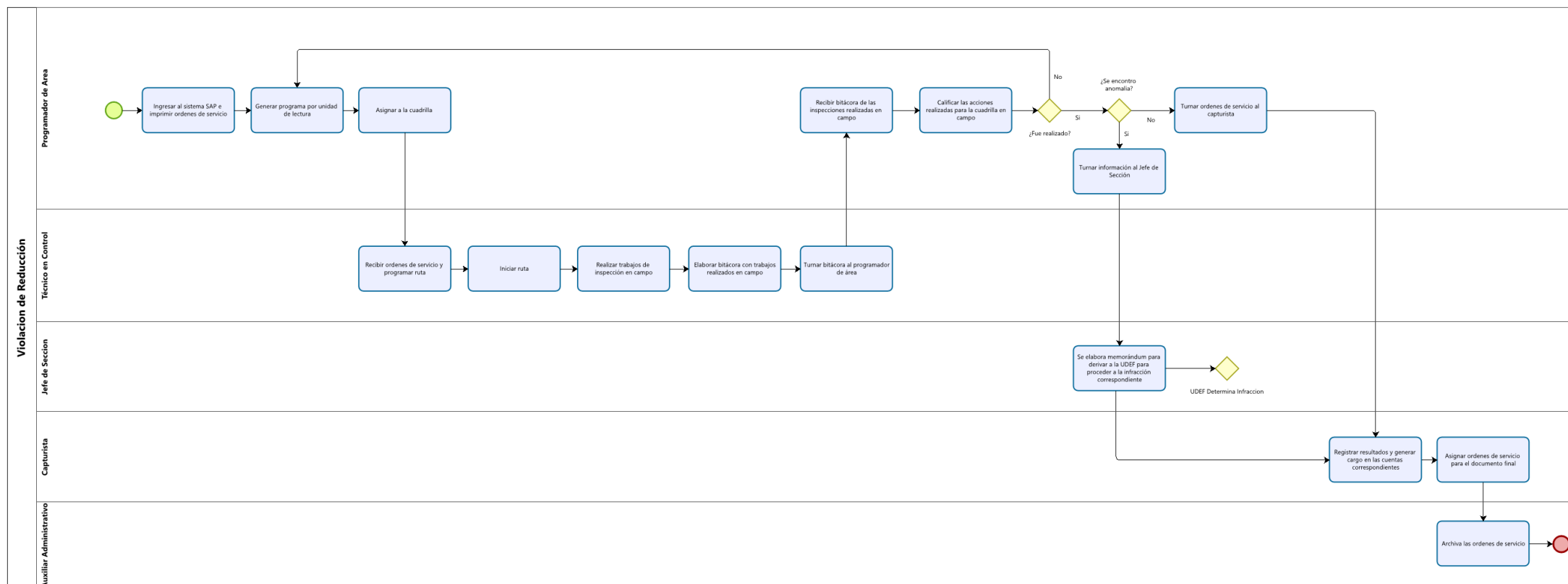
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza la inspección en el predio	Inspección en el predio
7	Técnico en Control	Control Técnico	Si el medidor está invertido se realiza cambio de medidor	Cambio de medidor (si aplica)
8	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
9	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
10	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
11	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Programador de Área	Control Técnico	Si se realizó cambio de medidor se turna a asistente administrativo	Envío a asistente administrativo
13	Asistente Administrativo	Control Técnico	Realiza procesos administrativos y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Procesos administrativos
14	Asistente Administrativo	Control Técnico	Turna ordenes de servicio procesadas a capturista	Envío a capturista
15	Capturista	Control Técnico	Registra resultados en el sistema SAP.	Registro en SAP
16	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
17	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Procedimiento de Violación de la Reducción

Ficha del procedimiento	
Nombre	Violación a la reducción
Descripción	Realizar visita en campo para verificar si usuario se reconecta y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Violación de la Reducción



Narrativa del Procedimiento Violación de la Reducción

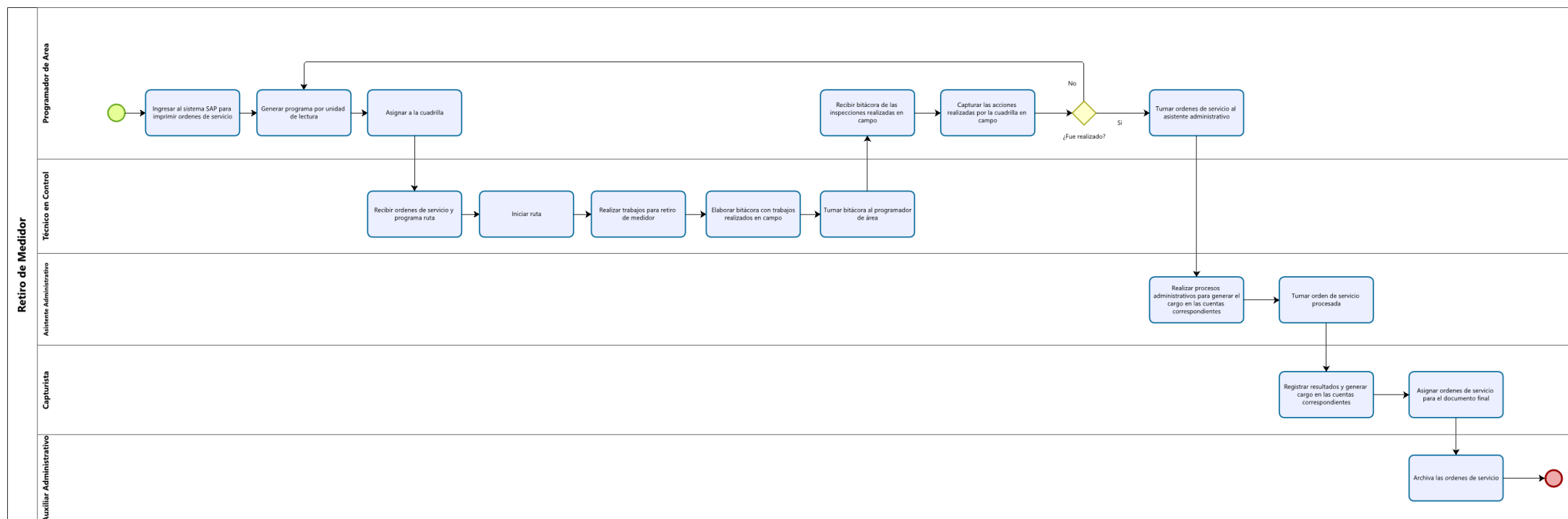
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico Control en	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico Control en	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico Control en	Control Técnico	Realiza la inspección en campo	Inspección en campo
7	Técnico Control en	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico Control en	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	No encontró anomalías se turna información al capturista	Información al capturista (sin anomalías)

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Programador de Área	Control Técnico	Si encontró anomalías se turna al jefe de sección para elaboración de memo	Envío a jefe de sección (con anomalías)
13	Jefe de Sección	Control Técnico	Se elabora memorándum para derivar a UDEF para proceder a infracción correspondiente	Elaboración de memorándum
14	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Derivación a UDEF
15	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Registro en SAP
16	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Generación de cargos

Procedimiento de Retiro de Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Retiro de medidor
Descripción	Realizar visita en campo para retiro de medidor y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Retiro de Medidor



Narrativa del Procedimiento Retiro de Medidor

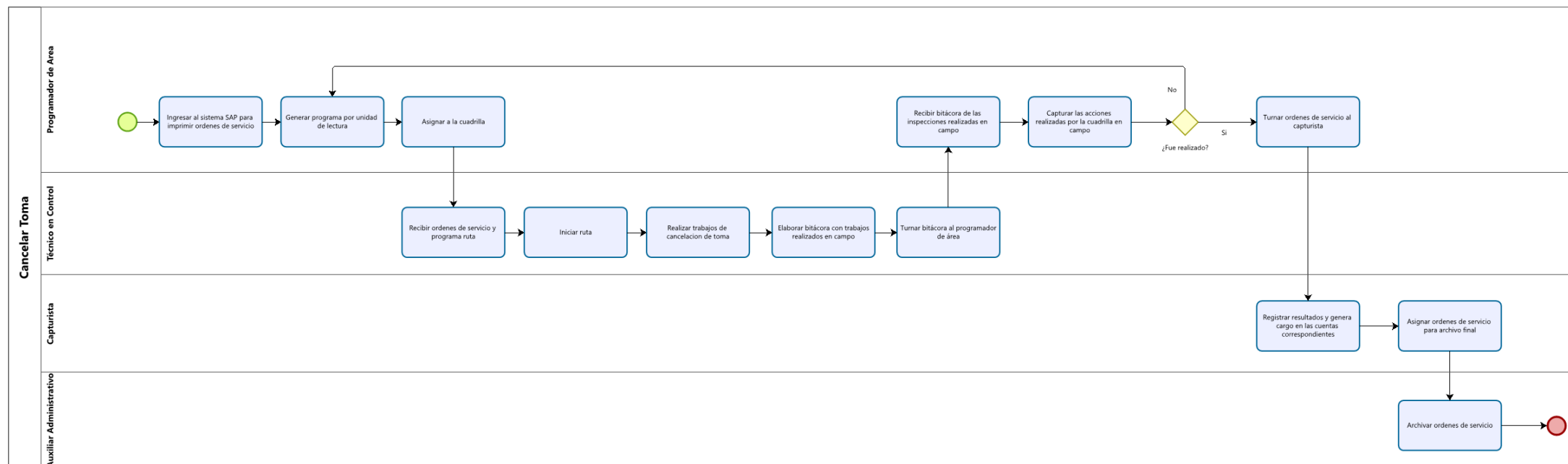
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	
4	Técnico Control en	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	
5	Técnico Control en	Control Técnico	Inicia ruta	
6	Técnico Control en	Control Técnico	Realiza retiro de medidor	
7	Técnico Control en	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	
8	Técnico Control en	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	
11	Programador de Área	Control Técnico	Se turna a asistente administrativo	

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
13	Asistente Administrativo	Control Técnico	Realiza procesos administrativos y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	
14	Asistente Administrativo	Control Técnico	Turna ordenes de servicio procesadas a capturista	
15	Capturista	Control Técnico	Registra resultados en el sistema SAP.	
16	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	
17	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	

Procedimiento de Cancelar Toma

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cancelación de toma
Descripción	Realizar visita en campo hacer trabajos de cancelación de toma y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Cancelar Toma



Narrativa del Procedimiento Cancelar Toma

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico Control en	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico Control en	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico Control en	Control Técnico	Realiza trabajos de cancelación de toma	Trabajos de cancelación de toma
7	Técnico Control en	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico Control en	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brindar ordenes de servicio al capturista	Brindar órdenes al capturista

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	273 de 460

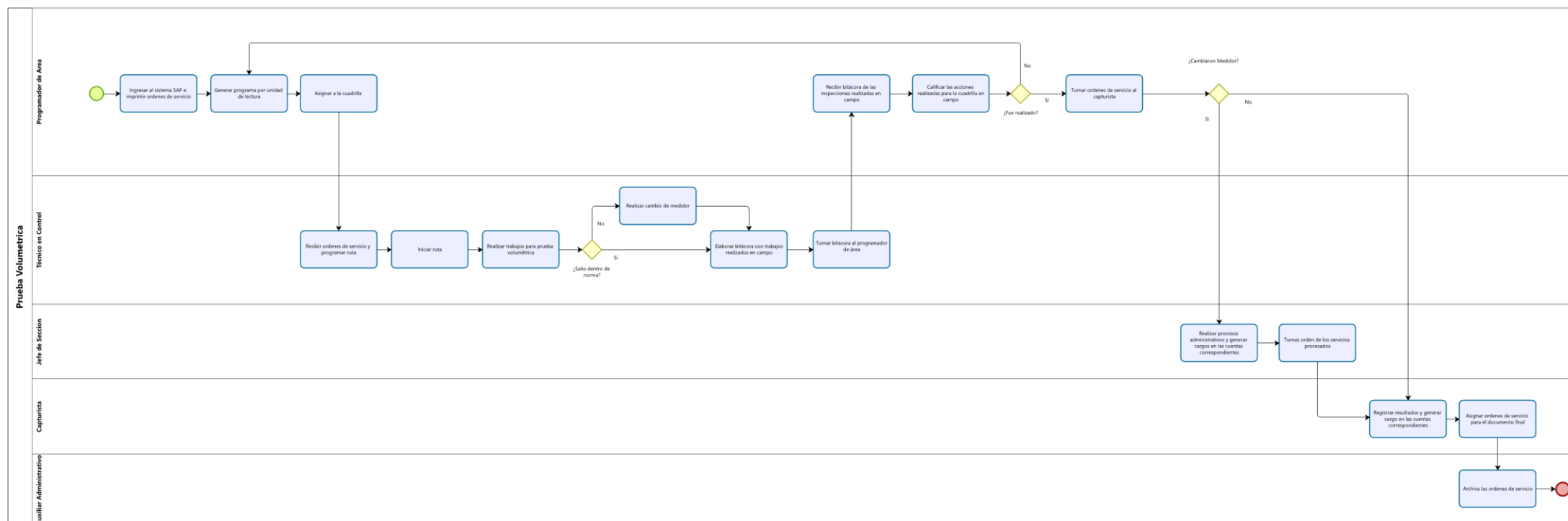
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	274 de 460

Procedimiento de Prueba Volumétrica

Ficha del procedimiento	
Nombre	Prueba volumétrica
Descripción	Realizar visita en campo para hacer prueba volumétrica a medidor y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	Prueba volumétrica
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Prueba Volumétrica



Narrativa del Procedimiento Prueba Volumétrica

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza prueba volumétrica	Prueba volumétrica
7	Técnico en Control	Control Técnico	Si el medidor no funciona se realiza cambio de medidor	Cambio de medidor (si aplica)
8	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
9	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
10	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
11	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	277 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Programador de Área	Control Técnico	Si se realizó cambio de medidor se turna a asistente administrativo	Envío a asistente administrativo
13	Asistente Administrativo	Control Técnico	Realiza procesos administrativos y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Procesos administrativos
14	Asistente Administrativo	Control Técnico	Turna ordenes de servicio procesadas a capturista	Envío a capturista
15	Capturista	Control Técnico	Registra resultados en el sistema SAP.	Registro en SAP
16	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
17	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

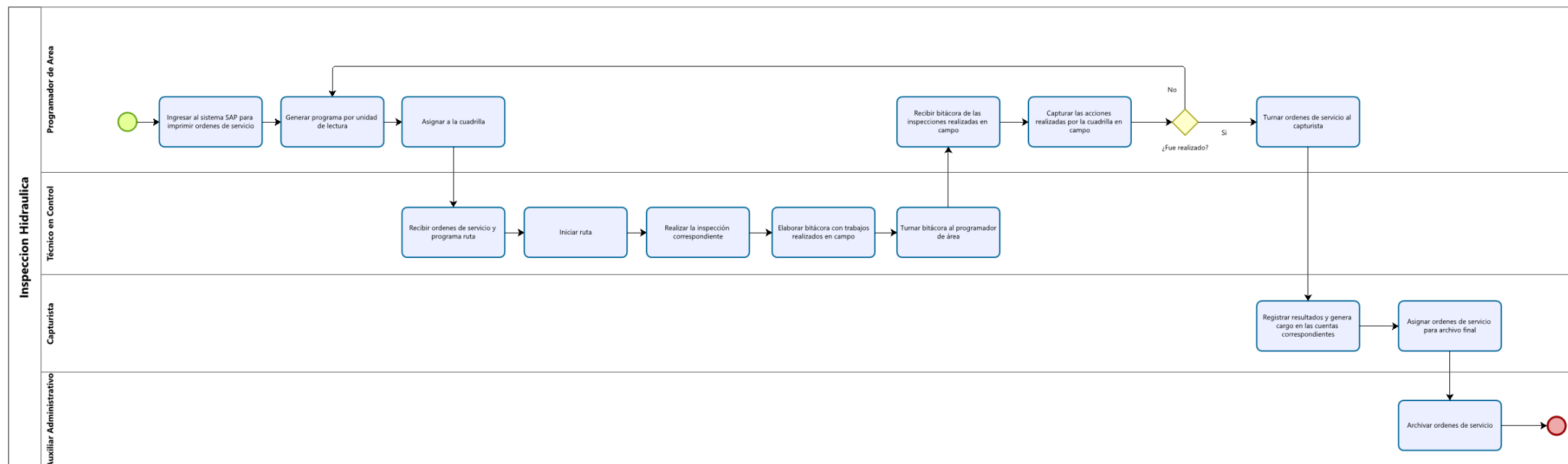
Ficha del Servicio de Prueba Volumétrica

Nombre del trámite o servicio	Prueba volumétrica
Descripción del servicio	Realizar visita en campo para hacer prueba volumétrica a medidor y capturar el resultado en SAP
Documentos que se obtienen con el trámite	-
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA
Responsable del servicio	Técnico en control
Domicilio, Ubicación y teléfono	Los cuatro centros operativos y SIAPATEL (vía telefónica)
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	Cuenta contrato, clave SIAPA, o número de orden de servicio y acudir a las áreas de atención a usuarios
Costo, forma y lugar de pago	De acuerdo al resolutivo tarifario vigente
Tiempo de respuesta	4 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Control Técnico
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Inspección Hidráulica

Ficha del procedimiento	
Nombre	Inspección hidráulica
Descripción	Realizar visita en campo para hacer inspección hidráulica ingresando al inmueble para descartar o localizar fuga y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Inspección Hidráulica



Narrativa del Procedimiento Inspección Hidráulica

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Responsable de Cuadrilla	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Responsable de Cuadrilla	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Responsable de Cuadrilla	Control Técnico	Realiza la inspección en el predio	Inspección en el predio
7	Responsable de Cuadrilla	Control Técnico	Elabora bitácora con resultados de las inspecciones realizadas en campo	Elaboración de bitácora
8	Responsable de Cuadrilla	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brindar ordenes de servicio al capturista	Brindar órdenes al capturista

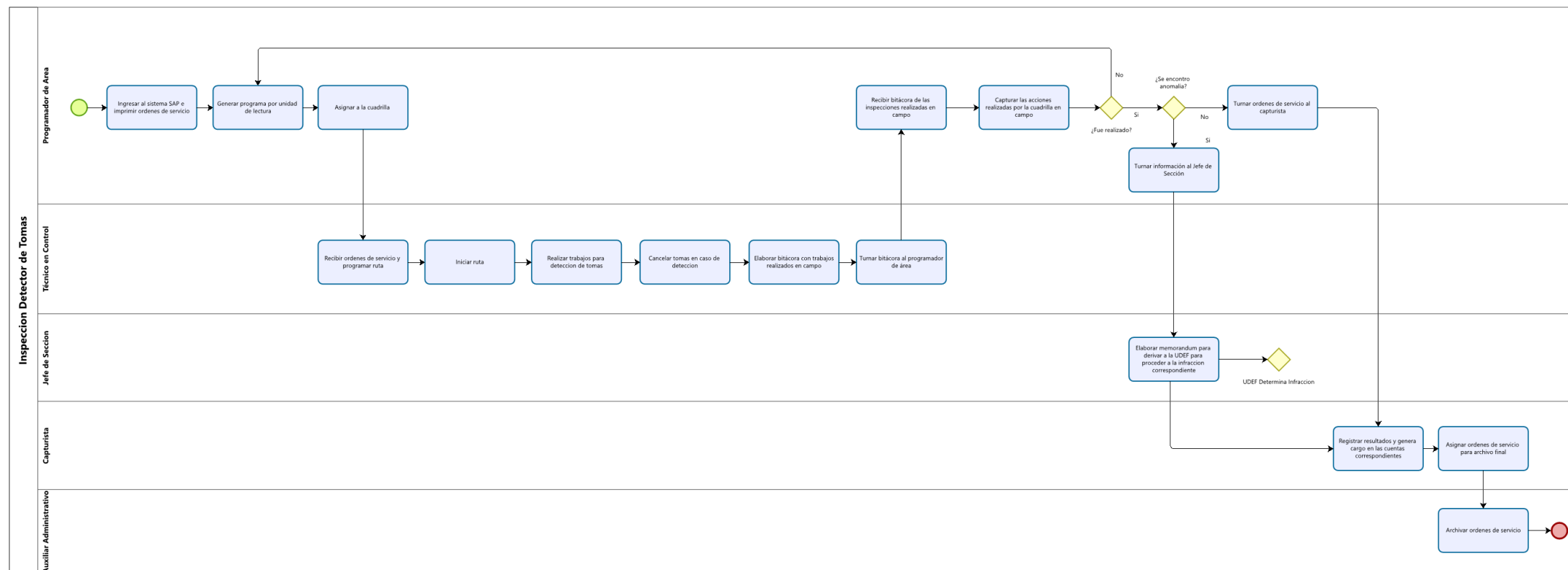
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	282 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Procedimiento de Inspección Detector de Tomas

Ficha del procedimiento	
Nombre	Inspección detector de tomas
Descripción	Realizar visita en campo para hacer inspección con equipo detector de tomas y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IX
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	Inspección detector de tomas
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Inspección Detector de Tomas



Narrativa del Procedimiento Inspección Detector de Tomas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza la inspección en el predio con equipo detector de tomas	
7	Técnico en Control	Control Técnico	Cancela tomas en caso de localizar tomas clandestina	
8	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con resultados de las inspecciones realizadas en campo	
9	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	
10	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	
11	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Programador de Área	Control Técnico	No fue realizado se turna la información al capturista	
13	Programador de Área	Control Técnico	Si fue realizado se turna a jefe de sección para elaboración de memo	
14	Jefe de Sección	Control Técnico	Se elabora memorándum para derivar a UDEF para proceder a infracción correspondiente	
15	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	
16	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	
17	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	

Ficha del Servicio de Inspección Detector de Tomas

Nombre del trámite o servicio	Inspección detector de tomas
Descripción del servicio	Realizar visita en campo para hacer inspección con equipo detector de tomas y capturar el resultado en SAP
Documentos que se obtienen con el trámite	-
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA
Responsable del servicio	Técnico en control
Domicilio, Ubicación y teléfono	Los cuatro centros operativos y SIAPATEL (vía telefónica)
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	Cuenta contrato, clave SIAPA, o número de orden de servicio y acudir a las áreas de atención a usuarios
Costo, forma y lugar de pago	De acuerdo al resolutive tarifario vigente
Tiempo de respuesta	4 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Control Técnico
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

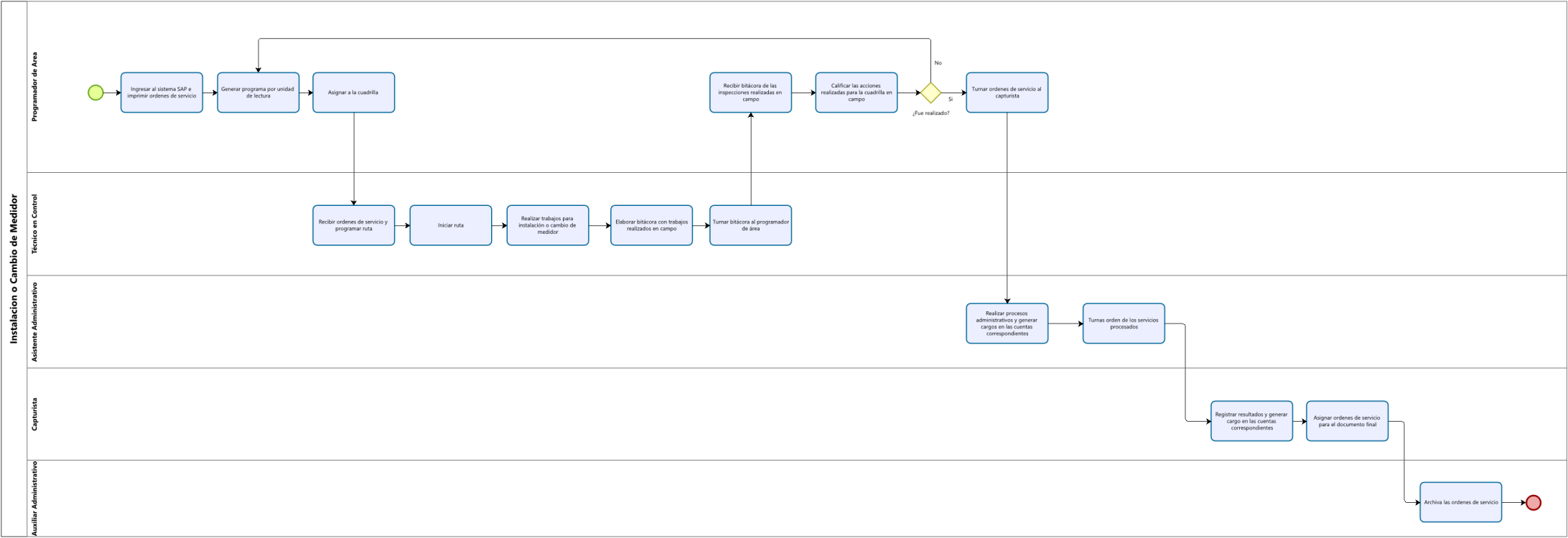
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	288 de 460

Procedimiento de Instalación o Cambio de Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Instalación o cambio de medidor
Descripción	Realizar visita en campo para hacer los trabajos pertinentes para la instalación o cambio de medidor y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-I,III-RI-58-I
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	Instalación y / o cambio de medidor
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	289 de 460

Modelado del Procedimiento de Instalación o Cambio de Medidor



Narrativa del Procedimiento Instalación o Cambio de Medidor

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza instalación de medidor	Instalación de medidor
7	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Se turna a asistente administrativo	Envío a asistente administrativo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Asistente Administrativo	Control Técnico	Realiza procesos administrativos y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Procesos administrativos
13	Asistente Administrativo	Control Técnico	Turna ordenes de servicio procesadas a capturista	Envío a capturista
14	Capturista	Control Técnico	Registra resultados en el sistema SAP.	Registro en SAP
15	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
16	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

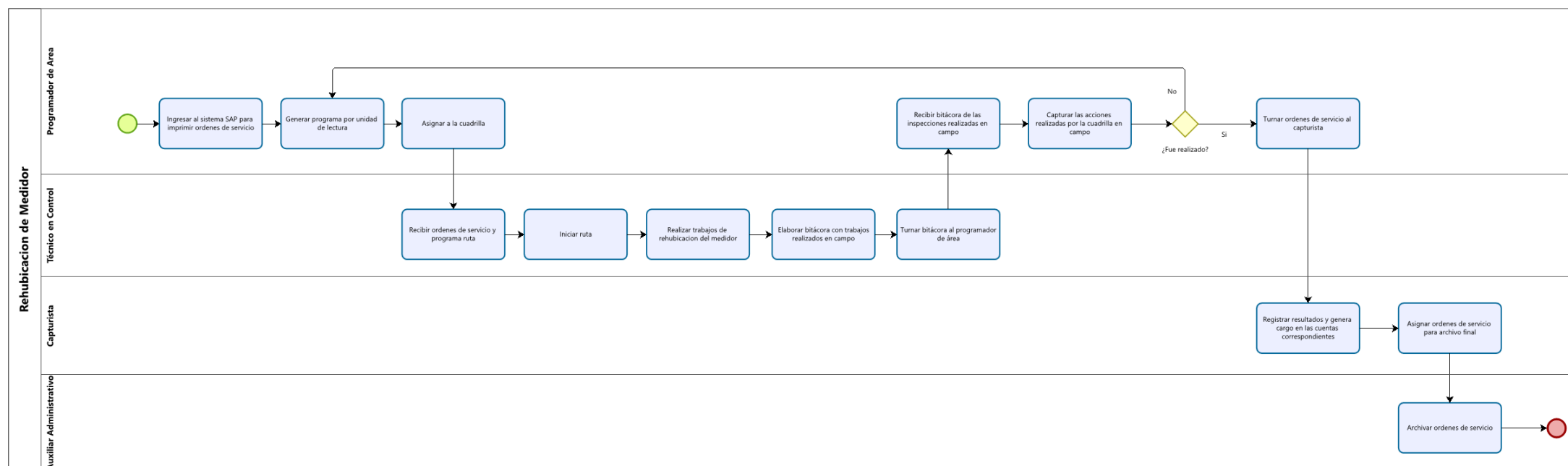
Ficha del Servicio de Instalación o Cambio de Medidor

Nombre del trámite o servicio	Instalación o cambio de medidor
Descripción del servicio	Realizar visita en campo para hacer los trabajos pertinentes para la instalación o cambio de medidor y capturar el resultado en SAP
Documentos que se obtienen con el trámite	-
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA
Responsable del servicio	Técnico en control
Domicilio, Ubicación y teléfono	Los cuatro centros operativos y SIAPATEL (vía telefónica)
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs.
Requisitos	Cuenta contrato, clave SIAPA, o número de orden de servicio y acudir a las áreas de atención a usuarios
Costo, forma y lugar de pago	De acuerdo al resolutive tarifario vigente
Tiempo de respuesta	4 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Control Técnico
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Reubicación de Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reubicación de medidor
Descripción	Realizar visita en campo para hacer trabajos de reubicación de medidor y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-I
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reubicación de Medidor



Narrativa del Procedimiento Reubicación de Medidor

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza trabajos de reubicación de medidor	Trabajos de reubicación de medidor
7	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brinda la información al capturista	Brindar información al capturista

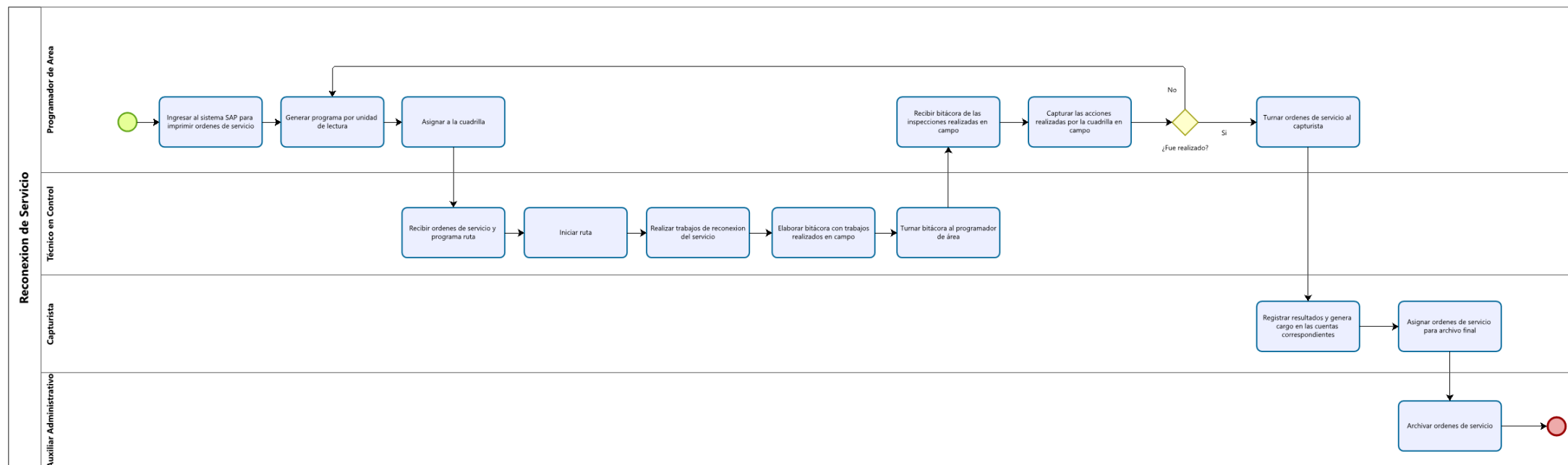
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	296 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Procedimiento de Reconexión de Servicio

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reconexión de servicio
Descripción	Realizar visita en campo para hacer trabajos de reconexión de servicio y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-VIII
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reconexión de Servicio



Narrativa del Procedimiento Reconexión de Servicio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza trabajos de reconexión	Trabajos de reubicación de medidor
7	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brindar la información correspondiente al capturista	Brindar información al capturista

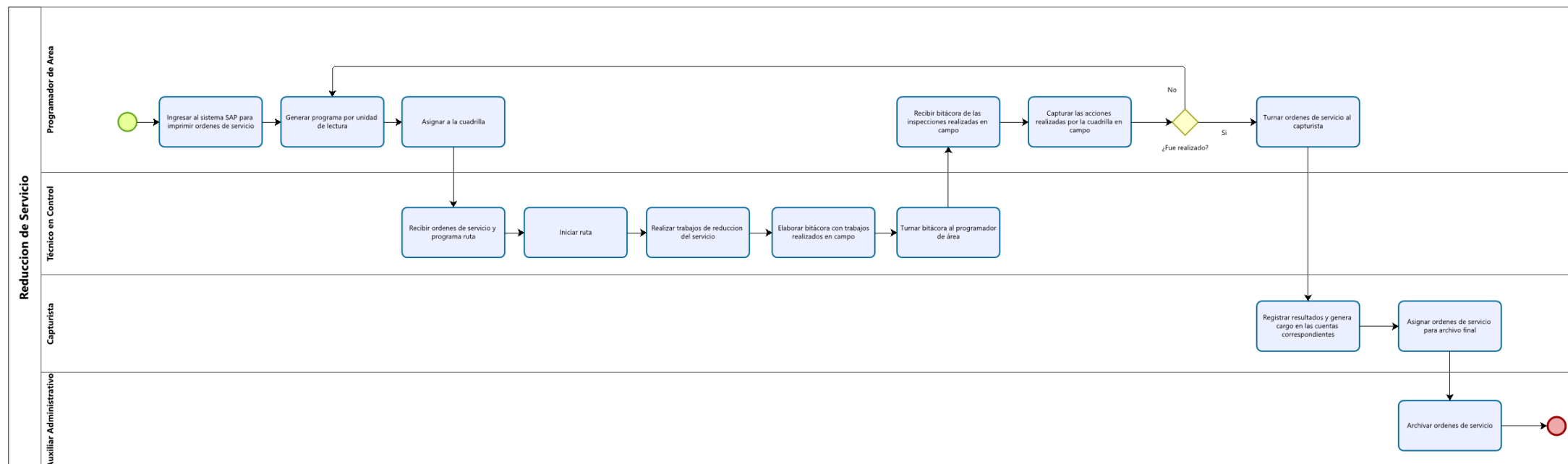
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	300 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Procedimiento de Reducción de Servicio

Ficha del procedimiento	
Nombre	Reducción de servicio
Descripción	Realizar visita en campo para hacer trabajos de reducción de servicio y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IV
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Reducción de Servicio



Narrativa del Procedimiento Reducción de Servicio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza trabajos de reducción de servicio	Trabajos de reducción de servicio
7	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brindar la información correspondiente al capturista	Brindar información al capturista

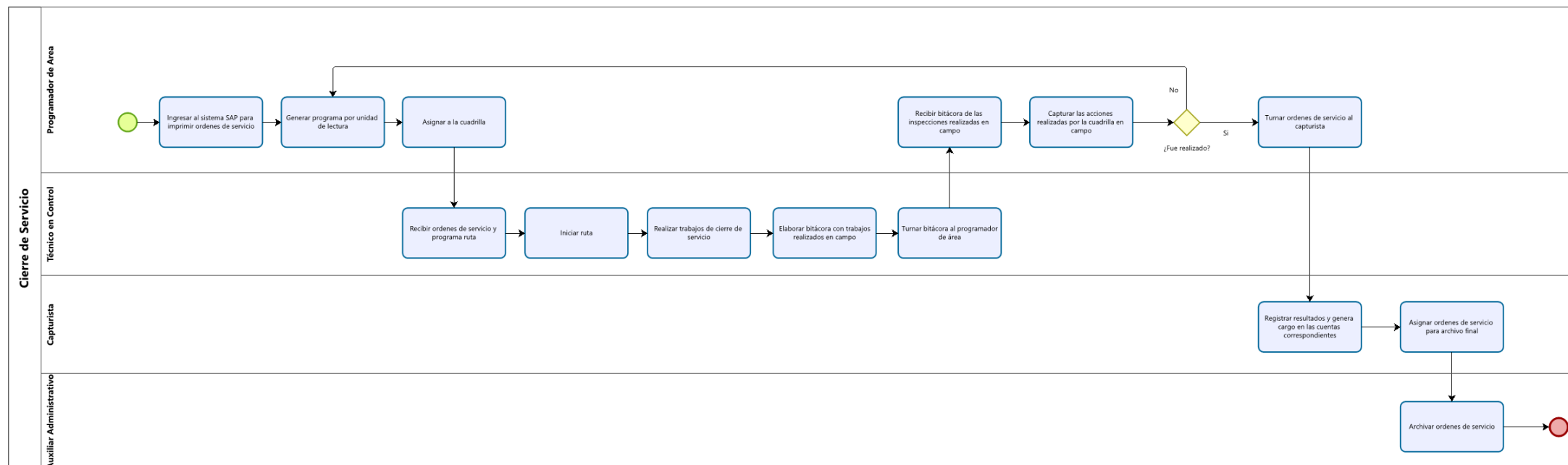
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	304 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

Procedimiento de Cierre de Servicio

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cierre de servicio
Descripción	Realizar visita en campo para hacer trabajos de cierre de servicio de agua potable y capturar el resultado en SAP
Alineación normativa	PE-69-III-RI-58-IV
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de acuerdo al Manual de Políticas Comerciales vigente
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Orden de servicio
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Resultado de la inspección
Indicador	-

Modelado del Cierre de Servicio



Narrativa del Procedimiento Cierre de Servicio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Programador de Área	Control Técnico	Ingresa al sistema SAP e imprime ordenes de servicio	Ingreso a SAP e impresión
2	Programador de Área	Control Técnico	Acomoda por unidad de lectura	Organización por unidad
3	Programador de Área	Control Técnico	Asigna a la cuadrilla	Asignación a cuadrilla
4	Técnico en Control	Control Técnico	Recibe órdenes de servicio y programa ruta.	Recepción y programación
5	Técnico en Control	Control Técnico	Inicia ruta	Inicio de ruta
6	Técnico en Control	Control Técnico	Realiza trabajos de reducción de servicio	Trabajos de reducción de servicio
7	Técnico en Control	Control Técnico	Elabora bitácora con trabajos realizados en campo	Elaboración de bitácora
8	Técnico en Control	Control Técnico	Turna bitácora al programador de área	Entrega de bitácora
9	Programador de Área	Control Técnico	Recibe bitácora de las inspecciones realizadas en campo.	Recepción de bitácoras
10	Programador de Área	Control Técnico	Califica las acciones realizadas por la cuadrilla en campo	Calificación de cuadrilla
11	Programador de Área	Control Técnico	Brindar la información correspondiente al capturista	Brindar información al capturista

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	308 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Capturista	Control Técnico	Registra resultados y genera cargo en las cuentas correspondientes en el sistema SAP.	Registro en SAP y generación de cargos
13	Capturista	Control Técnico	Asigna órdenes de servicio para archivo final	Asignación para archivo
14	Auxiliar Administrativo	Control Técnico	Archiva ordenes de servicio	Archivo final

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.

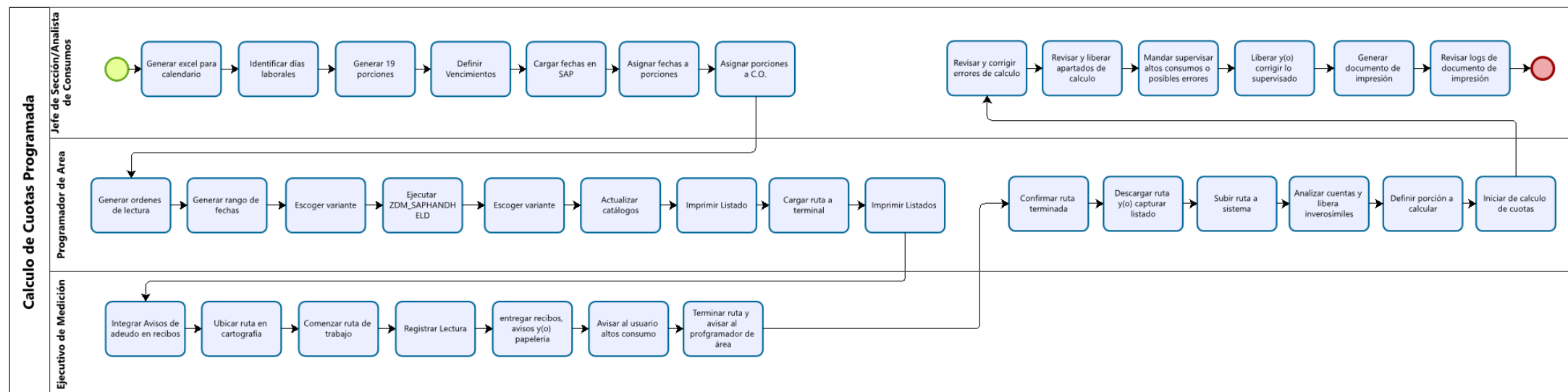
Servicio Medido

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-61-XII	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Cálculo de cuotas programada	-
PE- 69-III-RI-61-VIII	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Impresión de recibos	-
PE- 69-III-RI-61-VI	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Control de calidad en campo	-
PE- 69-III-RI-61-XII	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Cálculo de cuotas por solicitud	-
PE- 69-III-RI-61-VIII	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Impresión de recibos por solicitud	-
PE- 69-III-RI-61-VIII	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Estimado anual masivo	-
PE- 69-III-RI-61-IV	Gestión Comercial	Medición y cálculo de cuotas	Creación y mantenimiento de unidades de lectura	-

Procedimiento de Cálculo de Cuotas Programada.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cálculo de cuotas programada.
Descripción	Calcular cuotas en régimen servicio medido y cuota fija
Alineación normativa	PE-69-III-RI-61-XII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al Reglamento interno de trabajo
Procedimientos antecedentes	Toma de lecturas en campo, calculo y análisis de consumos
Procedimientos subsecuentes	Creación de Spool de impresión
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de toma de lecturas, equipo eléctrico y electrónico, personal para análisis de cuentas y factura
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Cálculo de cuotas impresas en Recibo Oficial
Indicador	5006- Monto de facturación por cuotas de agua potable y alcantarillado

Modelado del Procedimiento de Cálculo de Cuotas Programada.



Narrativa del Procedimiento de Cálculo de Cuotas Programada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Medición	En hoja de Excel, guarda nuevo año con base en el anterior, y crea calendario de toma de lecturas, con las fechas de entrega y vencimientos de recibos, días no laborables del contrato colectivo de Lunes a Viernes y para facturación incluye sábados y domingos, programando el sistema para que no caiga en fecha de vencimiento	-
2	Jefe de Sección	Medición	Divide las fechas calendario del año a programar, en 19 porciones de los días laborables y no laborables.	-
3	Jefe de Sección	Medición	Revisa los vencimientos para que no se den en domingo y/o día festivo, a fin de facturar la mayor cantidad posible sin que se crucen las fechas calendario.	-
4	Jefe de Sección	Medición	Modifica y visualiza en módulo del SAP E2DY, registros dinámicos de fechas planificadas.	-
5	Jefe de Sección	Medición	Ingresa la fecha de acuerdo a la porción correspondiente del año calendario toma lecturas.	-
6	Jefe de Sección	Medición	Registra fechas día por día de acuerdo a porción y calendario para los Centros Operativos, recorren y organizan las fechas para el calendario a programar.	Calendario de fechas planificadas en el SAP
7	Programador de Área	Medición	Ingresa en SAP a módulo EL06 para la creación de orden de lectura y calculo masivo y d Da unidad de lectura y rango de fechas 5 días antes y después de la fecha real, en motivo de lectura es 01 periódica o planificada.	-
8	Programador de Área	Medición	Extrae unidades de lectura se ingresa a buscar variante, se ejecuta y aparece la porción con la que se va a trabajar.	Ordenes Generadas
9	Programador de Área	Medición	Ingresa a transacción ZDM_SAPHANDHELD, ingresa la porción acorde al centro operativo (interfaz de SAP en HAND HELD).	-
10	Programador de Área	Medición	Busca variable, señala para traer variante, la opción a trabajar, anota la fecha y ve que diga lectura periódica, Actualiza las bases de datos del sistema (catálogos con marca, diámetro, medida, tipo de vía, y ubicación)	Descarga de Ruta
11	Programador de Área	Medición	Imprime listado de programación por territorio y porción y transmite el archivo de entrada (ENTR No. Archivo.txt) al terminar la transmisión actualiza fecha y hora y la hand held está lista para toma de lectura.	Rutas Asignadas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
12	Programador de Área	Medición	Contar con las HAND HELD suficientes para cada ruta. Si es así, conecta a paso 15, si no, al paso 17.	Rutas Cargadas
13	Ejecutivo de Medición	Medición	Imprime los archivos para toma de lecturas y/o supervisión (Control de calidad en campo), y prepara los recibos confrontándolos con sus respectivos avisos de adeudo.	-
14	Ejecutivo de Medición	Medición	Ubica las coordenadas en mapa para la toma de lectura y avisos de adeudo.	-
15	Ejecutivo de Medición	Medición	Verifica el domicilio, marca de medidor y la serie, y toma la lectura de izquierda a derecha sin considerar los números de fracción, registra la lectura en la Hand Held aplicando la(s) clave(s) correspondientes o en listado	-
16	Ejecutivo de Medición	Medición	Entrega los avisos de adeudos asentando la fecha, características del domicilio, la hora exacta, No. De ejecutivo, y respuesta 2 Si entregado 3 No localizado, se entrega original usuario y guarda copia.	-
17	Ejecutivo de Medición	Medición	Deja notificaciones al usuario de alto consumo si excede 3 m3 por día, en la que se le recomienda al usuario la revisión de sus instalaciones. Repite pasos 20 al 23 hasta terminar ruta	Toma de lecturas y entrega de recibos en campo y Padrón actualizado
18	Programador de Área	Medición	Revisa que esté completa la toma de registros y la transmite de la Hand Held a una PC.	-
19	Programador de Área	Medición	Carga el archivo correspondiente en la en la Hand Held si la toma de fue por listado, y captura la lectura	-
20	Programador de Área	Medición	Si la lectura tomada en campo fue con Hand Held conecta al siguiente paso, si no, conecta al 22.	-
21	Programador de Área	Medición	Procesa la información en la transacción ZDM_INT_00 proceso de carga interfase de Hand Held	-
22	Programador de Área	Medición	Escribe porción de forma manual.	-

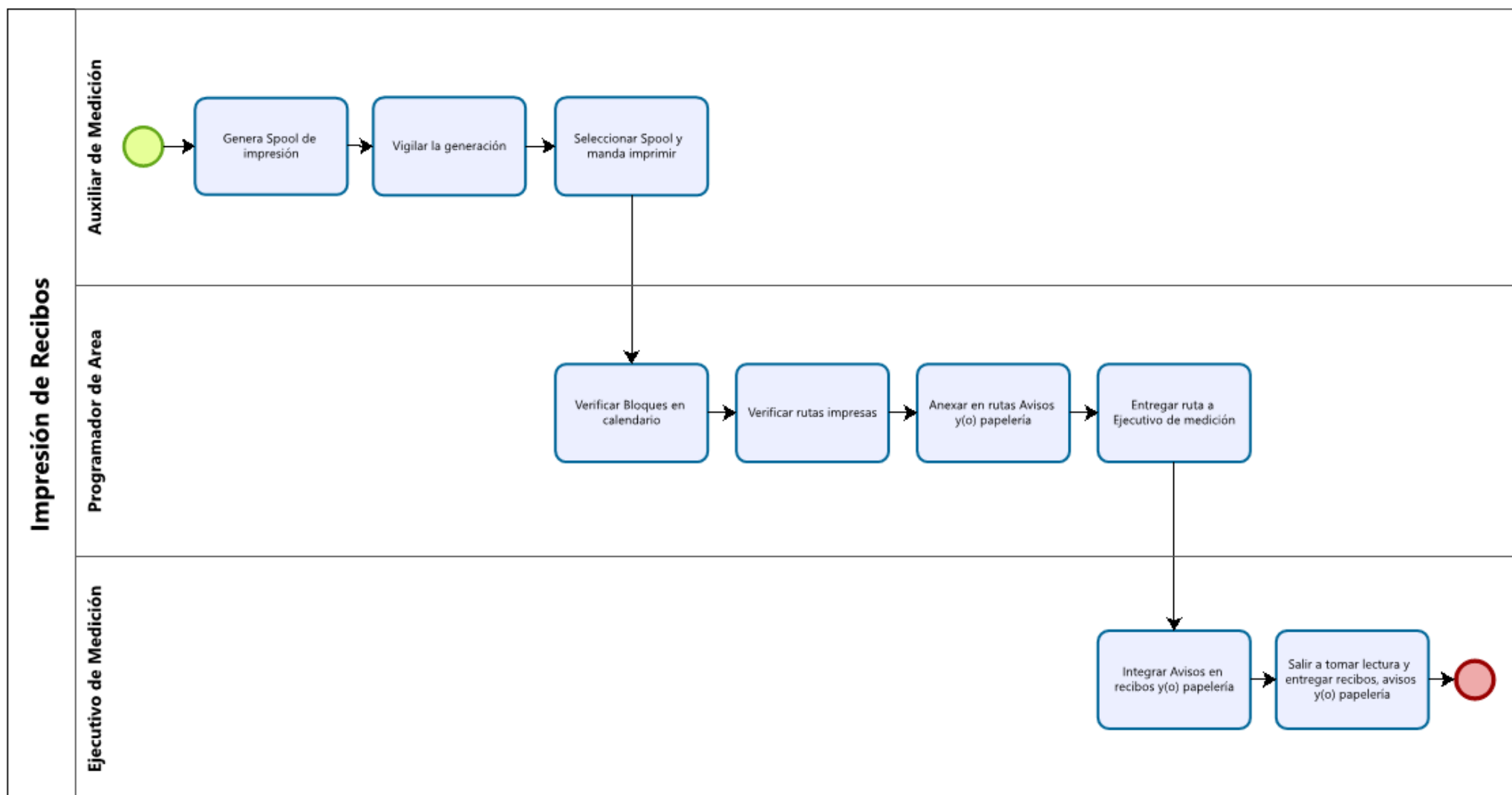
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
23	Programador de Área	Medición	Captura fecha de lectura planificada, manual o con icono, una vez estando seguro de la fecha se ejecuta y revisa si ya están listas cuentas para calcular..	Reporte de lecturas en SAP
24	Programador de Área	Medición	Del total de registros cuantifica por columna (Reporte EL 31), recién generados, existentes en el sistema, pendientes de validar y faltantes, además realiza en el SAP su liberación (transacción EL 27).	-
25	Programador de Área	Medición	Corrige resultado de registros no válidos, buscar por porción, lectura, interlocutor, contrato, punto de suministro e instalación y anota porción manual, da “ENTER” y aparecen las unidades de lectura contenidas en porción.	Porción liberada para Calculo
26	Jefe de Sección	Medición	Define la porción a calcular de acuerdo al Calendario de Facturación y verifica las lecturas tomadas.	Porción para calculo
27	Jefe de Sección	Medición	Ejecuta en SAP transacción EAMAB1 poniendo la porción a calcular y fecha planificada.	Porción Calculada
28	Jefe de Sección	Medición	Revisa errores de cálculo y valida en cada LOG o error de instalación, la acción a ejecutar para corregirlos dependiendo el mensaje que hay que interpretar	-
29	Jefe de Sección	Medición	En el SAP con la transacción EA05, libera o da mantenimiento a documentos de cálculo o facturación, la porción a revisar generalmente es la sección que acaba de calcular (misma pantalla que apartado de cálculo transacción) debiendo seleccionar solo cálculo.	-
30	Jefe de Sección	Medición	Marca el documento de cálculo para que muestre todos los documentos, cálculo apartados y con base en su historial o si tuvo alto consumo, corrige o libera las cuentas o instalaciones	Análisis de consumos
31	Jefe de Sección	Medición	Imprime recibo, coloca la lectura para revisión en campo, regresa con los datos del medidor, fecha y lectura, coteja el recibo supervisado con la información de la cuenta, resultando alto consumo o error en la toma de lectura, con lo que libera y corrige dicha lectura	Lectura supervisada
32	Jefe de Sección	Medición	Genera documento de impresión en SAP transacción EA 10, se manejan con las fechas planificadas de contabilización y documento de la porción a generar (se puede correr en línea o en fondo) en línea muestra LOG de errores y en fondo no.	-
33	Jefe de Sección	Medición	Da la porción a revisar en documentos generados y la revisión de LOGS es el mismo procedimiento de cálculo.	Documento de impresión generado

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	315 de 460

Procedimiento de Impresión de Recibos.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Impresión de recibos.
Descripción	Impresión de recibo oficial
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-VIII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al Reglamento interno de trabajo
Procedimientos antecedentes	Cálculo de cuotas programada
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal para impresión, equipo eléctrico y electrónico, papel preimpreso oficial.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo impreso Oficial
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Impresión de Recibos.



Narrativa del Procedimiento de Impresión de Recibos.

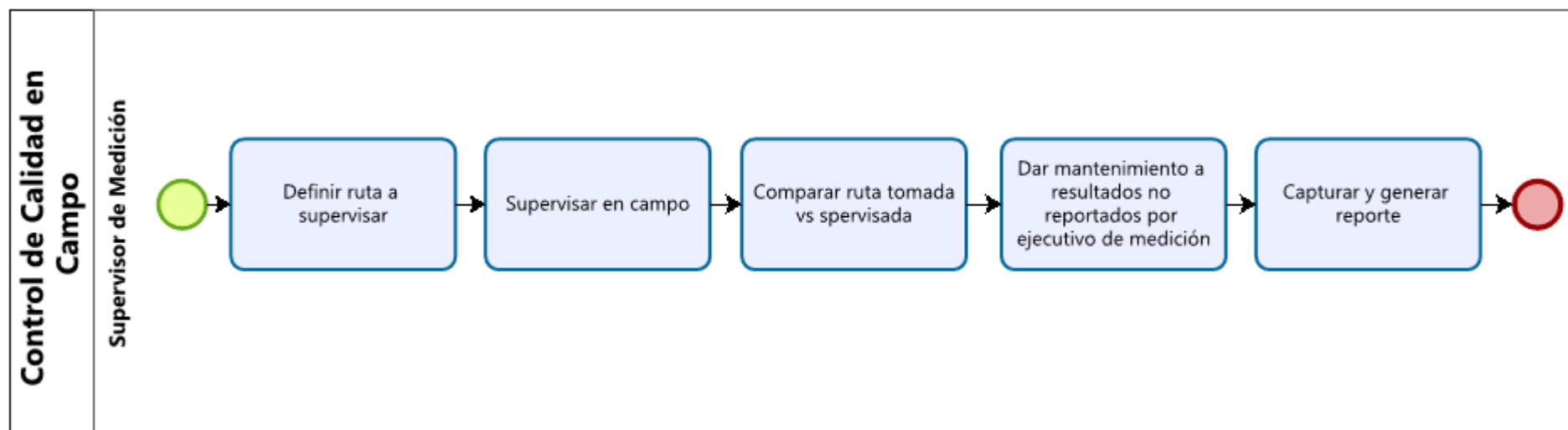
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar	Medición	Genera en SAP archivo de impresión en transacción EA60.	Creación de Spool de impresión
2	Auxiliar	Medición	Verifica el estado de generación de spool con transacción SM37 esta opción nos da el status del proceso (únicamente cuando se ejecuta en fondo)	Verifica proceso activo
3	Auxiliar	Medición	Selecciona "spool" a imprimir cuando termina status (-) termina y da el total de generadas.	Spool de impresión terminado
4	Auxiliar	Medición	Marca imprimir seleccionando el número de Spool e impresora a utilizar.	Impresión de Spool
5	Programador de Área	Medición	Cuenta con una relación de los bloques que se manejan que varían dependiendo de la zona.	Recibos impresos por unidad de lectura
6	Programador de Área	Medición	Verifica el número consecutivo 00001 hasta el último que marca la relación (puede variar dependiendo la zona, por ocupación poblacional)	Recibos impresos por unidad de lectura
7	Programador de Área	Medición	Entrega recibos y notificaciones a Ejecutivos de Medición colocándolos en mesa por ruta, número consecutivo y paquete.	Entrega trabajo
8	Ejecutivo	Medición	Integra los recibos y notificaciones por ruta y números consecutivos.	Organiza unidad de lectura
9	Ejecutivo	Medición	Entrega los recibos y notificaciones en Campo a la par de tomar las lecturas.	Entrega recibos en campo

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	318 de 460

Procedimiento de Control de Calidad en Campo.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Control de calidad en campo.
Descripción	Supervisión de rutas en campo
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-VI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al reglamento interno de trabajo
Procedimientos antecedentes	Cálculo de cuotas programada
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de supervisión, equipo eléctrico y electrónico, vehículo.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Ruta supervisada
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Control de Calidad en Campo.



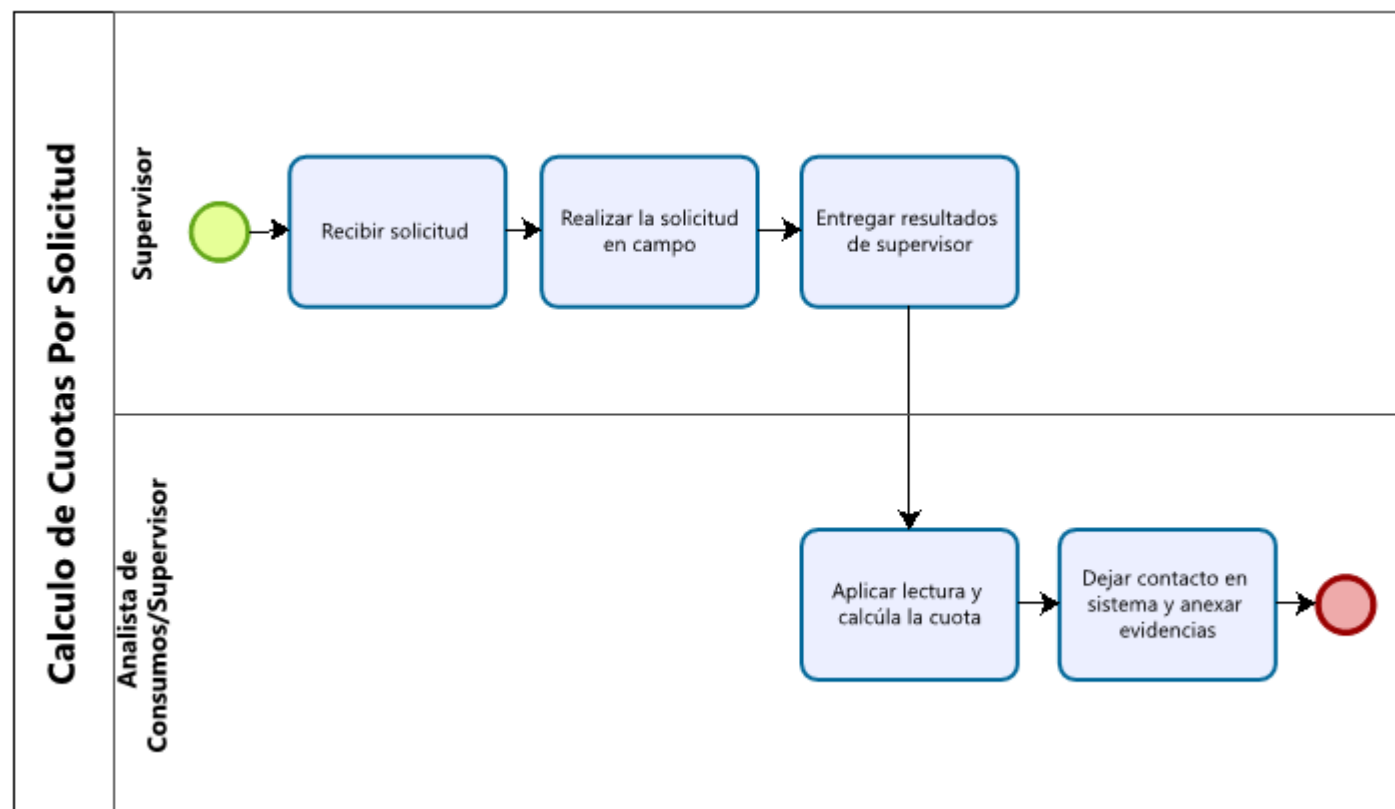
Narrativa del Procedimiento Control de Calidad en Campo.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Supervisor de Medición	Medición	Define ruta de supervisión con lecturas tomadas de un día anterior o Supervisiones de lectura para cálculo de cuotas por solicitud e imprime listado	Listado de supervisión
2	Supervisor de Medición	Medición	Supervisa en campo al Ejecutivo de Medición, que realice correctamente sus funciones y(o) supervisa las lecturas por solicitud recabando evidencias	Ruta Supervisada
3	Supervisor de Medición	Medición	Cotejar lo del Ejecutivo de Medición vs. lo que el Supervisor recabó	Análisis de datos
4	Supervisor de Medición	Medición	Da mantenimiento a resultados de supervisión, realiza las modificaciones encontradas que no haya reportado el Ejecutivo de medición, error de lectura, cambio administrativo de predio, medidor, etc.	Actualización de lecturas
5	Supervisor de Medición	Medición	Captura los resultados obtenidos de supervisión y genera reporte.	Reporte de supervisión

Procedimiento de Cálculo de Cuotas por Solicitud.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cálculo de cuotas por solicitud
Descripción	Calcular cuotas en régimen servicio medido y cuota fija solicitado por Siapatel o en ventanilla
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-XII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al Reglamento interno de trabajo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de Supervisión, equipo eléctrico y electrónico, personal para análisis de cuentas y cálculo de cuotas
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Cálculo de cuotas correcto con lectura supervisada
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Cálculo de Cuotas por Solicitud.



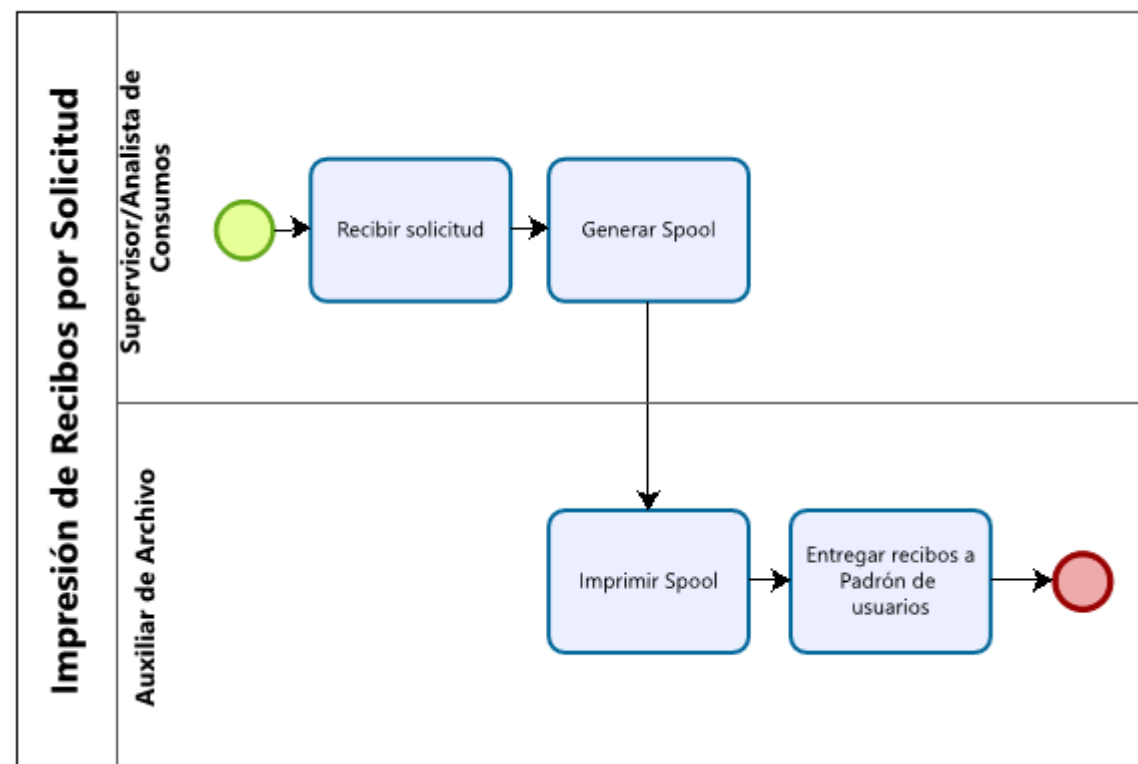
Narrativa del Procedimiento Calculo de Cuotas por Solicitud.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Supervisor de Medición	Medición	Recibe solicitud de cálculo de cuotas	Cálculo de cuotas por solicitud
2	Supervisor de Medición	Medición	Genera control de calidad en campo	Supervisión de lectura
3	Supervisor de Medición	Medición	Entrega resultados de supervisión	Genera Reporte
4	Supervisor de Medición	Medición	Aplica la lectura correcta y la fecha para ejecutar su cálculo de cuotas.	Actualización de lectura
5	Supervisor de Medición	Medición	Levanta contacto en sistema y anexa evidencias.	Solicitud atendida

Procedimiento de Impresión de Recibos por Solicitud.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Impresión de recibos por solicitud.
Descripción	Impresión de recibos por cuenta contrato
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-VIII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al contrato colectivo de trabajo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de Oficina, equipo eléctrico y electrónico, papel para impresión de recibo Oficial
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibos impresos
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Impresión de Recibos por Solicitud.



Narrativa del Procedimiento Impresión de Recibos por Solicitud.

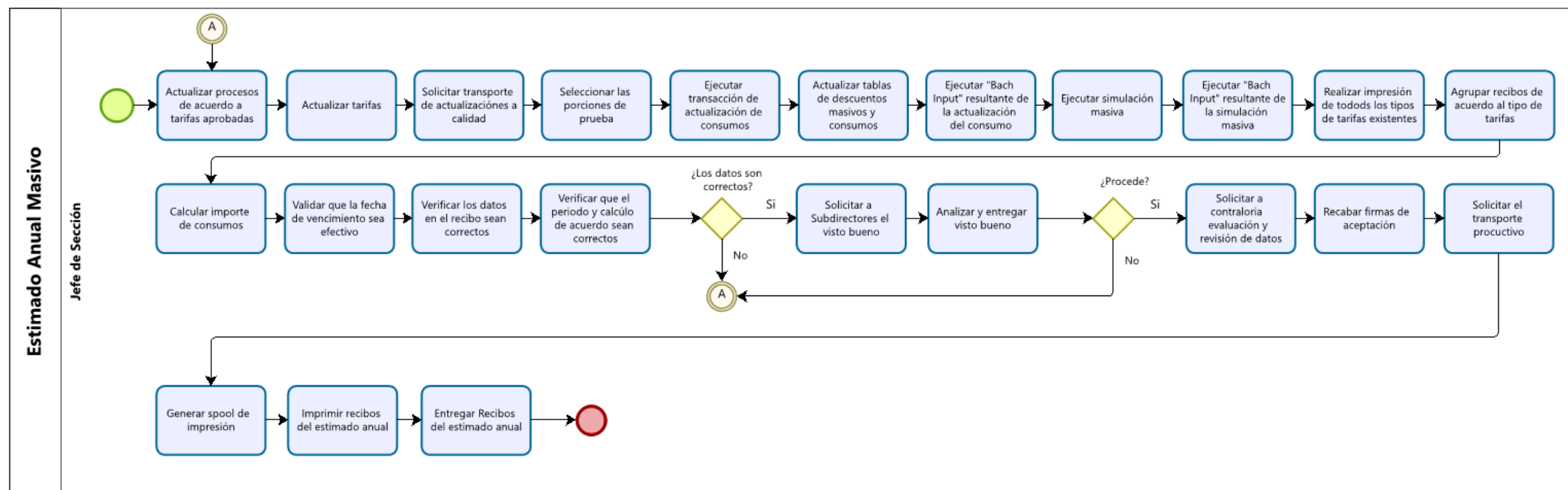
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Supervisor de Medición	Medición	Recibe solicitud de impresión de recibos vía SAP del área de Padrón de Usuarios.	Cuentas contrato
2	Supervisor de Medición	Medición	Genera archivos de impresión y genera “spool” para imprimir recibos.	Spool de impresión generado
3	Auxiliar de Archivo	Medición	Imprime recibos.	Recibos Impresos
4	Auxiliar de archivo	Medición	Entrega recibos a padrón de usuarios.	Solicitud Atendida

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	327 de 460

Procedimiento de Estimado Anual Masivo.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Estimado anual masivo.
Descripción	Recibo impreso estimado anual
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-VIII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al contrato colectivo de trabajo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de Oficina, equipo eléctrico y electrónico, papel para impresión de recibo oficial
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo de estimados anuales impresos
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Estimado Anual Masivo.



Narrativa del Procedimiento Estimado Anual Masivo.

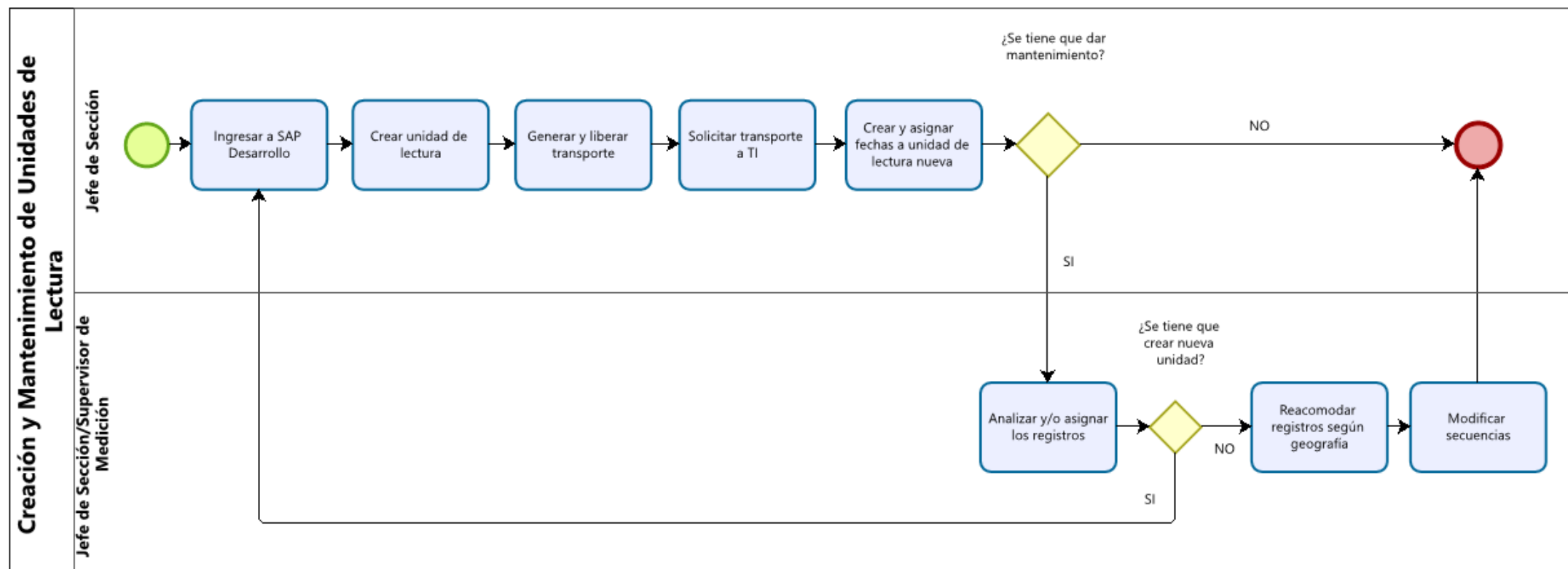
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Medición	Actualiza precios de acuerdo a tarifas aprobadas.	Hoja de calculo
2	Jefe de Sección	Medición	Actualiza tarifas.	Precios capturados en SAP
3	Jefe de Sección	Medición	Solicita transporte de actualizaciones a calidad de los documentos en orden como se generaron en la actualización de precios y tarifas.	QAS Actualizado
4	Jefe de Sección	Medición	Selecciona las porciones de prueba.	Porciones generadas
5	Jefe de Sección	Medición	Ejecuta transacción de actualización de consumos.	Batch Generado
6	Jefe de Sección	Medición	Actualiza tabla de descuentos masivos consumos.	Estimado abierto QAS
7	Jefe de Sección	Medición	Ejecuta “bach input” resultante de la actualización del consumo.	Consumos Actualizados
8	Jefe de Sección	Medición	Ejecuta simulación masiva.	Batch Generado
9	Jefe de Sección	Medición	Ejecuta “bach input” resultante de la simulación masiva.	Estimado anual calculado
10	Jefe de Sección	Medición	Realiza impresión de todos los tipos de tarifas existentes, revisa impresión y cálculos de cuentas estimadas.	Recibos impresos para prueba
11	Jefe de Sección	Medición	Agrupar recibos de acuerdo al tipo de tarifas.	Tarifas separadas
12	Jefe de Sección	Medición	Calcula importes de consumo de todos los conceptos considerando los recibos impresos como fuente de datos.	Importe validado
13	Jefe de Sección	Medición	Valida que la fecha de vencimiento sea efectivo.	Fecha validada

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
14	Jefe de Sección	Medición	Verifica que los datos expresados en el recibo estén correctos y en el lugar correcto.	Datos y caída de impresión validados
15	Jefe de Sección	Medición	Corroborar que el periodo y el cálculo de acuerdo a precios sea el que se especificó en el punto 1, si es correcto periodo cálculo y de precios acorde a tarifas aprobadas conecta al paso 16, de lo contrario conecta al paso 1 para actualizar tablas de precios.	Verificación general corroborada
16	Jefe de Sección	Medición	Solicita a Subdirectores Comerciales visto bueno al periodo del cálculo y a los precios de acuerdo a tarifas.	Visto bueno aprobado
17	Jefe de Sección	Medición	Actúa de acuerdo a lo siguiente, si Subdirector otorga visto bueno al periodo cálculo y de precios acorde a tarifas aprobadas conecta al paso 16, de lo contrario conecta al paso 1 para actualizar tablas de precios.	Visto bueno aprobado
18	Jefe de Sección	Medición	Recaba firmas de aceptación "Acta de Aprobación del Estimado Anual" de las áreas pertinentes y determinación de la fecha de reparto. Jefes de Sección / Subdirecciones / Dirección Comercial / Tecnologías de la Información.	Acta Circunstanciada
19	Jefe de Sección	Medición	Solicita el transporte a productivo de los documentos generados en el mismo orden que solicito a calidad.	Transportes a PRP
20	Jefe de Sección	Medición	Repite la actividad del 4 al 9 para todas las porciones existentes.	Generación y Análisis de EA en PRP
21	Jefe de Sección	Medición	Genera spool de impresión a más tardar un día antes de la fecha programada para el reparto encargado de impresión.	Spool Generado
22	Jefe de Sección	Medición	Imprime recibos del estimado anual.	Recibos Impresos
23	Jefe de Sección	Medición	Entrega recibos a Ejecutivo de Medición para la entrega en campo de acuerdo a fecha programada.	Recibos Entregados en campo

Procedimiento de Creación y Mantenimiento de Unidades de Lectura.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Creación y mantenimiento de unidades de lectura.
Descripción	Gestión de rutas de trabajo en campo
Alineación normativa	PE- 69-III-RI-61-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	En cumplimiento al reglamento interno de trabajo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Personal de oficina, equipo eléctrico y electrónico
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Unidades de lectura creadas y(o) actualizadas
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Creación y Mantenimiento de Unidades de Lectura.



Narrativa del Procedimiento Creación y Mantenimiento de Unidades de Lectura.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Medición	En el sistema SAP, ingresa al ambiente de desarrollo y crea unidad de lectura, da unidad y modelo, modifica la sub zona y Ejecutivo de medición al que se va asignar la unidad.	Unidad de lectura creada
2	Jefe de Sección	Medición	Genera un transporte para enviarlo a servidor productivo (ingresar una breve descripción de lo que incluye el transporte y asignar nombre), crea una orden y lo libera mediante transacción SE10 (se selecciona liberar y se da click en transporte).	Transporte generado
3	Jefe de Sección	Medición	Envía por SAP correo a informática de Basis para solicitar transporte, con la transacción E1DY da rango de fechas partiendo del día del alta y crea fechas planificadas para unidad de lectura.	Transporte solicitado
4	Jefe de Sección	Medición	Da una referencia de unidad de lectura ya existente de la misma porción y la unidad de lectura que va a crear las nuevas fechas, se ejecuta y da "ENTER" para generarlas (identifica necesidades de mantenimiento considerando los registros del acuerdo Sindical de 380 a 450 por ruta y plano).	Fechas asignadas
5	Supervisor de Medición	Medición	Evalúa la creación de una unidad de lectura, analiza un reacomodo que evite crear nuevas rutas, considerando también las dificultades geográficas.	Unidad de lectura analizada
6	Supervisor de Medición	Medición	Cambia el dato o campo de unidad de lectura con la transacción ES31 o la Zbi_camb_unlec, (uno por uno, o masivamente y se graba ya modificado), con la transacción ES61, modifica secuencia o detalles del punto de suministro,	Datos y registros modificados
7	Supervisor de Medición	Medición	Da el nuevo número de secuencia en pantalla detalle de ubicación, se graba y modifica automáticamente.	Secuencia Actualizada
8	Supervisor de Medición	Medición	Crea archivo de Excel con nuevo número de secuencias y con la transacción ZDM_MODIF_SEC_LECT, las modifica masivamente.	Unidad actualizada

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.

Servicio al Cliente

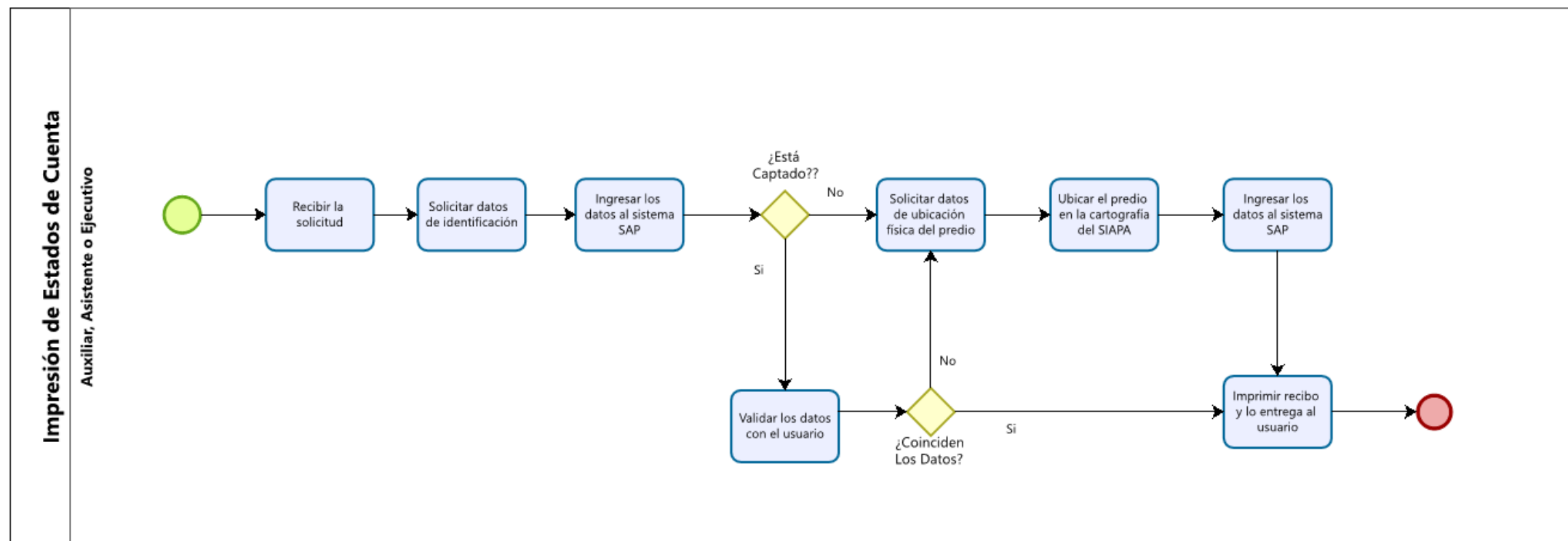
Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-64-I	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Impresión de estado de cuenta	Impresión de estado de cuenta
PE-69-III-RI-64-I-II	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Aclaración del estado de cuenta	Aclaración del estado de cuenta
PE-69-III-RI-64-IX	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Solicitud de inspección	Solicitud de inspección
PE-69-III-RI-64-XI	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Ajuste al Estado de Cuenta	Ajuste al Estado de Cuenta
PE-69-III-RI-64-VII	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Aplicación de Beneficencias	Aplicación de Beneficencias
PE-69-III-RI-64-XV	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Constancia de no adeudo	Constancia de no adeudo
PE-69-III-RI-64-I	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Cambio de propietario o Poseedor del Predio	Cambio de propietario o Poseedor del Predio

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-64-IV	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Domiciliación de pagos (altas o bajas)	Domiciliación de pagos (altas o bajas)
PE-69-III-RI-64-IX	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Solicitud de toma de agua Y/O descarga	Solicitud de toma de agua Y/O descarga
PE-69-III-RI-64-XI	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Descuento en recargos	Descuento en recargos
PE-69-III-RI-64-IX	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Solicitud de instalación de medidor	Solicitud de instalación de medidor
PE-69-III-RI-64-XI	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Plan de Pago a Plazos	Plan de Pago a Plazos
PE-69-III-RI-64-VI	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Devolución de pago por toma o descarga no realizada	Devolución de pago por toma o descarga no realizada
PE-69-III-RI-64-XIII	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Facturación individual	Facturación individual
PE-69-III-RI-64-III	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Modificación del estimado anual individual	Modificación del estimado anual individual
PE-69-III-RI-64-XIII	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Impresión de historial de consumo	-
PE-69-III-RI-64-X	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Invitación de pago al usuario	-
PE-69-III-RI-64-XII	Gestión comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Órdenes de reducción o cierre para predios deudores a control técnico	-

Procedimiento de Impresión del Estado de Cuenta.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Impresión del estado de cuenta
Descripción	Entregar recibo del agua a solicitud del usuario en los Centro Operativo y/o sucursales
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-I
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Impresión del estado de cuenta
Políticas del procedimiento	Es necesario recabar datos de identificación del predio proporcionada por el usuario
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del Predio Acceso al Sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Impresión del recibo actual
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Impresión del Estado de Cuenta.



Narrativa del Procedimiento Impresión del Estado de Cuenta

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Recibe solicitud del Usuario de forma presencial	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de identificación del predio, ver anexo “Datos de identificación”	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario pasa al paso 5.	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Valida datos con usuario, si coinciden los datos conecta al paso 6, de lo contrario conecta al paso 5	Validación de datos
5	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio.	Solicitud de datos de ubicación
6	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ubica predio en base a plano cartográfico de SIAPA.	Ubicación en plano
7	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos a SAP.	Ingreso de datos a SAP
8	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Imprime recibo y lo entrega al usuario	Impresión de recibo

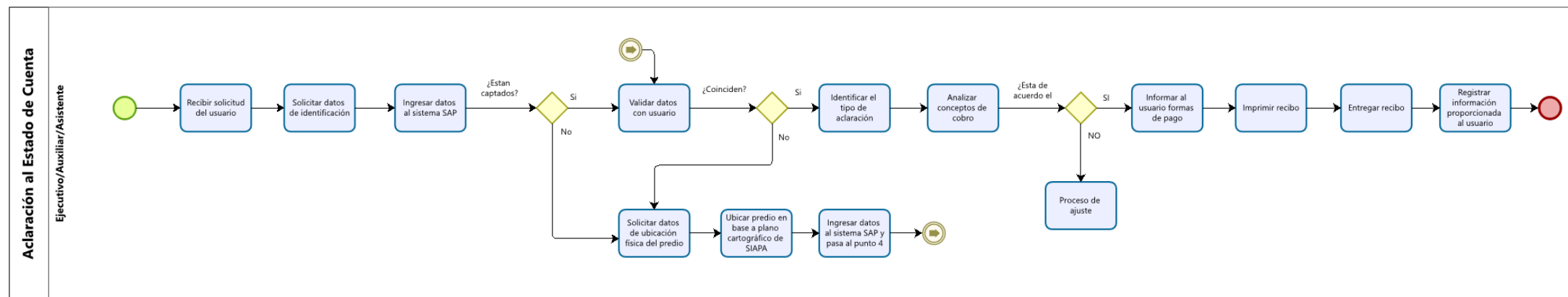
Ficha del Servicio de Impresión del Estado de Cuenta

Nombre del trámite o servicio	Impresión del estado de cuenta
Descripción del servicio	Se realiza la impresión del recibo individual a petición del usuario, mediante los datos de localización para realizar el pago de los servicio de agua y alcantarillado.
Documentos que se obtienen con el trámite	Recibo de agua y/o alcantarillado Actual
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Vigencia señalada en el recibo individual
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Cuenta contrato, clave SIAPA, domicilio del predio, nombre del propietario o número de serie de medidor
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	10 a 15 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://www.siapa.gob.mx/servicios/recibo-en-linea

Procedimiento de Aclaración al Estado de Cuenta.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Aclaración al Estado de Cuenta
Descripción	Proporcionar a Usuario la información clara y concisa con respecto al predio en cuestión, tipo de uso, consumos y/o tarifas
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-I-II
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Aclaración al Estado de Cuenta
Políticas del procedimiento	Datos de identificación del predio
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, acceso al sistema SAP, resolutivo tarifario vigente.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Información aclaratoria con respecto a la inconformidad del usuario
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Aclaración al Estado de Cuenta.



Narrativa del Procedimiento de Aclaración al Estado de Cuenta

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita aclaración del estado de cuenta	Recepción de usuario
2	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación".	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario conecta al paso 5.	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 7, de lo contrario conecta al paso 5.	Validación de datos
5	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio.	Solicitud de datos de ubicación
6	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ubica predio con base en plano cartográfico de SIAPA.	Ubicación en plano
7	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos a SAP y pasa al punto 4.	Ingreso de datos a SAP
8	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Identifica el tipo de aclaración.	Identificación del tipo de aclaración

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Analiza conceptos de cobro en estado de cuenta y se informa al Usuario.	Análisis de conceptos
10	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Si está de acuerdo el usuario con los conceptos de cobro conecta al paso 11, de lo contrario argumenta con base en el resolutivo tarifario el cobro correcto. TERMINA SERVICIO	Información al usuario
11	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Informa al usuario formas de pago.	Acuerdo del usuario
12	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Imprime recibo.	Información sobre formas de pago
13	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Entrega recibo.	Impresión de recibo
14	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Registra en bitácora de SAP la información proporcionada al Usuario.	Entrega de recibo

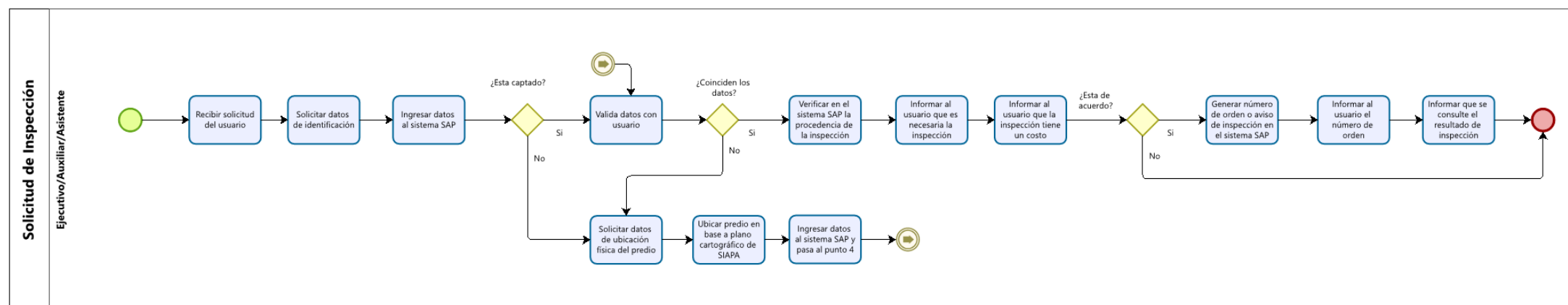
Ficha del Servicio de Aclaración al Estado de Cuenta

Nombre del trámite o servicio	Aclaración del Estado de Cuenta
Descripción del servicio	Recabar inconformidad del usuario, validar información en el sistema SAP, proporcionar información del forma clara y concisa con respecto a la inconformidad.
Documentos que se obtienen con el trámite	Estado de cuenta actual
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Sin vigencia
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Cuenta contrato, clave SIAPA, domicilio del predio, nombre del propietario o número de serie de medidor
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 20 a 40 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Solicitud de Inspección

Ficha del procedimiento	
Nombre	Solicitud de inspección
Descripción	Generar orden o aviso de Inspección para revisión al predio
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-IX
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Inspección al predio del usuario
Políticas del procedimiento	Es necesario recabar datos de identificación del predio proporcionada por el usuario, inconformidad del usuario con respecto a la factura, tipo de predio y/o consumo registrado por el medidor.
Procedimientos antecedentes	
Procedimientos subsecuentes	Servicio de inspección al predio del área de Control Técnico y/o Padrón de Usuarios (según corresponda)
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recibo de agua, acceso a sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Folio de inspección para revisión al predio.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Solicitud de Inspección



Narrativa del Procedimiento de Solicitud de Inspección

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Recibe solicitud del Usuario. de forma personal.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación".	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos al sistema SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario conecta al paso 5.	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 7, de lo contrario conecta al paso 5.	Validación de datos
5	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio.	Solicitud de datos de ubicación
6	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ubica predio en base a plano cartográfico de SIAPA.	Ubicación en plano
7	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Ingresa datos a sistema SAP	Ingreso de datos a SAP

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Verifica en sistema SAP la procedencia de la inspección y determina tipo de inspección (Orden o Aviso).	Verificación de procedencia de inspección
9	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Informa al usuario que es necesaria la inspección porque existen en sistema SAP los argumentos necesarios para una aclaración y/o corrección.	Información al usuario sobre necesidad de inspección
10	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Si tiene costo Informa al Usuario que la inspección tiene un costo, si está de acuerdo con el pago conecta al paso 11, de lo contrario informa al usuario que NO procede inspección y TERMINA EL SERVICIO.	Información sobre costo de inspección y acuerdo del usuario
11	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Genera número de orden o aviso de inspección en sistema SAP. Informa al Usuario que el costo de la inspección se cargara en su estado de cuenta.	Generación de número de orden o aviso
12	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Informa al Usuario el número de orden o aviso de inspección.	Información sobre cargo en estado de cuenta
13	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Informa al Usuario que es necesario que consulte el resultado de la inspección por medio de SIAPATEL o directamente en las sucursales de SIAPA.	Información del número de orden o aviso

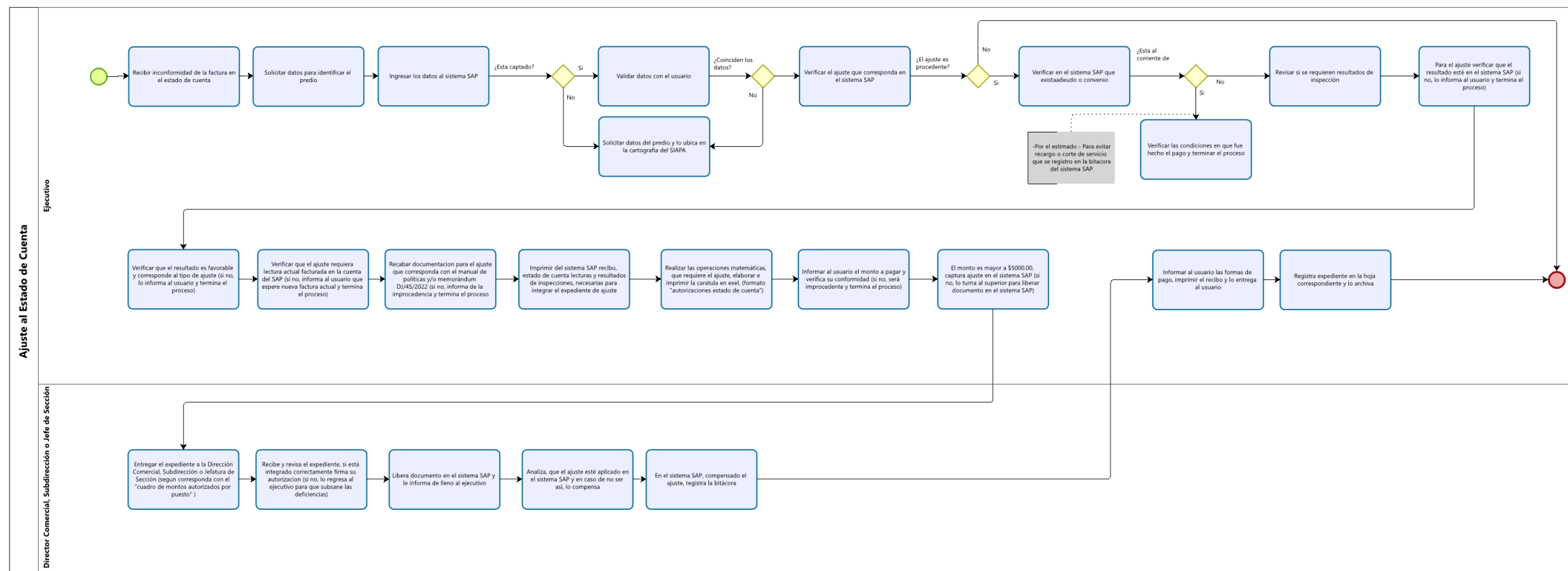
Ficha del Servicio de Solicitud de Inspección

Nombre del trámite o servicio	Solicitud de inspección
Descripción del servicio	Recaba inconformidad por parte del usuario con respecto a su medidor, características o tipo de predio, genera folio de inspección en sistema SAP, proporciona número de folio al usuario, informa tiempo en que se realice la inspección e informa el cuándo de regreso para revisar resultado de inspección.
Documentos que se obtienen con el trámite	Folio e inspección
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Todos los usuarios pertenecientes al padrón de usuarios de SIAPA que tengan inconformidad con respecto a su factura
Responsable del servicio	Auxilia, Asistente o Ejecutivos
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio
Costo, forma y lugar de pago	Inspección intradomiciliaria sin equipo, para verificar fuga \$270.59 Inspección con equipo detector de toma \$338.27 Inspección con equipo detector de fugas \$1,330.42 http://www.siapa.gob.mx/transparencia/resolutivo-tarifario
Tiempo de respuesta	De 10 a 15 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Dirección comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Ajuste al Estado de Cuenta.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Ajuste al Estado de Cuenta
Descripción	Realizar ajuste al estado de cuenta cargo o abono del usuario en sistema SAP por la inconformidad del usuario y/o corrección de facturación.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Ajuste al Estado de Cuenta del usuario
Políticas del procedimiento	Datos de identificación del predio, facturación errónea, altos consumo del usuario, omisión de procedimientos alta de medidor, falla del aparato medidor, pago erróneo a otra cuenta, promedio de cálculo incorrecto, factura doble de medidor y/o falta de instalación de un medidor.
Procedimientos antecedentes	Inspección en campo, instalación o cambio de medidor al predio, fuga reparada por parte del usuario o factura real actual.
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Recibo del agua, Ingreso al sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo del agua corregido
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Ajuste al Estado de Cuenta.



Narrativa del Procedimiento de Ajuste al Estado de Cuenta.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe petición de inconformidad de la factura en el estado de cuenta por parte del usuario.	Recepción de petición de inconformidad
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación".	Solicitud de datos
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario conecta al paso 5.	Ingreso de datos a SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 7, de lo contrario conecta al paso 5.	Validación de datos
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio y lo ubica, con base en los planos cartográficos del SIAPA.	Solicitud y ubicación de datos del predio
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos a sistema SAP.	Ingreso de datos a SAP
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica el tipo de ajuste que corresponde de la cuenta en el sistema SAP. Según Manual de Políticas Comerciales vigente, si procede el ajuste conecta al paso 8, si no, TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de tipo de ajuste
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP que la cuenta tenga adeudo o convenio, si es así, va al paso 10, si está al corriente conecta al paso 9.	Verificación de adeudo o convenio
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica, que el pago haya sido por el estimado anual, para evitar recargo o corte de servicio y/o que se registró en bitácora en sistema SAP, conecta al paso 10, si no, informa de la improcedencia al usuario y TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de pago por estimado anual

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en bitácora y/o en cronología del estado de cuenta, si se realizó ajuste por el mismo concepto y periodo, informa al usuario que no procede otro ajuste y TERMINA EL SERVICIO, si no, sigue al paso 11.	Verificación de ajustes previos
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Revisa si el ajuste requiere resultado de inspección según Manual de Políticas Comerciales vigente y conecta al paso 12, de lo contrario al paso 14.	Revisión de necesidad de inspección
12	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica que el resultado se encuentre en el sistema SAP, para el ajuste según Manual de Políticas vigente y conecta al paso 14, si no, informa al usuario que necesita el resultado de la inspección y TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de resultado de inspección
13	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica que el resultado es favorable según el tipo de ajuste que corresponde en el Manual de Políticas vigente y conecta al paso 14, de lo contrario, informa de la improcedencia al usuario y TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de resultado favorable de inspección
14	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica si el ajuste requiere lectura actual facturada en la cuenta del usuario en sistema SAP, si es así, conecta al paso 15, si no, informa al usuario que espere la nueva factura, o presente lectura actual impresa, y TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de lectura actual facturada
15	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba del usuario, los documentos necesarios para el ajuste, y verifica que correspondan con lo previsto en el Manual de Políticas vigente y/o Memorándum DJ/45/2022, si es así, conecta a paso 16, si no, informa de la improcedencia al usuario y TERMINA EL SERVICIO.	Recabado y verificación de documentos
16	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Imprime del sistema SAP, recibo, estado de cuenta, lecturas y resultado de inspecciones, necesarias para integrar el expediente de ajuste.	Impresión de documentos
17	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Realiza las operaciones matemáticas, que requiera el ajuste y elabora e imprime la carátula en Excel, formato "Autorizaciones estado de cuenta".	Cálculo y elaboración de carátula
18	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Informa al usuario el monto a pagar, si está de acuerdo conecta al paso 16, si no, informa de la improcedencia al usuario y TERMINA EL SERVICIO.	Información al usuario sobre monto a pagar

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
19	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Captura ajuste en sistema SAP, si el monto es mayor a \$5,000.00 conecta al paso 20, si no, con el 22, entrega el expediente a la Dirección Comercial, Subdirección o Jefatura de Sección, según corresponda con base en el “cuadro de montos autorizados por puesto”.	Captura de ajuste en SAP
20	Director, Subdirector o Jefe de sección	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe y revisa el expediente, si está completo y correcto firma autorización y conecta al paso 22, si no, conecta al paso 7.	Envío de expediente a dirección comercial
21	Director, Subdirector o Jefe de sección	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Libera documento en sistema SAP y le Informa de ello al Ejecutivo.	Revisión y autorización de expediente
22	Director, Subdirector o Jefe de sección	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Analiza, que el ajuste esté aplicado en sistema SAP y lo compensa, si no está, conecta al paso 21.	Liberación de documento en SAP
23	Director, Subdirector o Jefe de sección	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	En el sistema SAP, compensa el ajuste y registra la bitácora.	Análisis y compensación de ajuste
24	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Informa al usuario formas de pago, imprime y le entrega el recibo.	Compensación en SAP y registro en bitácora
25	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Registra expediente en la hoja correspondiente y lo archiva.	Información sobre formas de pago y entrega de recibo

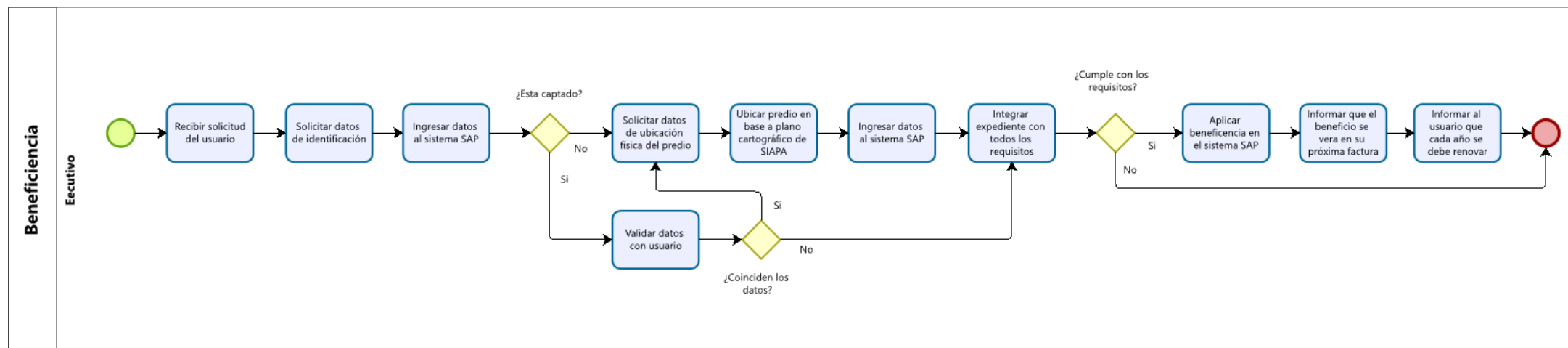
Ficha del Servicio de Ajuste al Estado de Cuenta

Nombre del trámite o servicio	Ajuste al estado de cuenta
Descripción del servicio	Recaba petición de inconformidad del usuario por posible incongruencia en la factura, se verifica en el sistema SAP que proceda modificación o cargo según Manual de políticas comercial vigente, se realiza modificación al estado de cuenta del usuario y se entrega el recibo del usuario con el cobro correcto para su pago.
Documentos que se obtienen con el trámite	Estado de cuenta con el cobro ajustado o corregido.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	El mismo día
Usuario(s)	Todos los usuario que pertenecen al padrón de usuario de SIAPA con incongruencia en la factura
Responsable del servicio	Ejecutivo de atención usuario y de Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio, Facturación errónea o fuga en el predio reparada.
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 20 a 40 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de servicio al cliente y cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	http://www.siapa.gob.mx/contraloria-siapa
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Aplicación de Beneficencias

Ficha del procedimiento	
Nombre	Aplicación de beneficencias
Descripción	Entregar el recibo con tarifa preferencial a petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-VII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Aplicación de Beneficencia
Políticas del procedimiento	Es necesario datos de identificación del predio, que el predio sea de uso doméstico, con servicio medido, documentación que acredite la condición de Jubilado, Pensionado, Tercera Edad, Viudez o Discapacidad.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, acceso al Sistema SAP, documentos establecidos en el “MANUAL DE POLITICAS COMERCIALES VIGENTE”.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Entrega del recibo con el beneficio de Jubilado, Pensionado, Tercera Edad, Viudez o Discapacitada.
Indicador	-

Modelado del procedimiento de Aplicación de Beneficencias



Narrativa del Procedimiento de Aplicación Beneficencias

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe solicitud del Usuario de forma presencial.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario conecta al paso 5	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 5.	Validación de datos
5	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
6	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica predio en base a plano cartográfico de SIAPA	Ubicación en plano
7	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Integra expediente con todo lo requerido en el Manual de Políticas Comerciales Vigente", si cumple con los requisitos, conecta al paso 9, de lo contrario informa la improcedencia y TERMINA EL SERVICIO.	Integración de expediente

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	359 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Aplica beneficencia en sistema SAP.	Aplicación de beneficencia en SAP
10	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Informa al Usuario que en su próxima factura quedara aplicado el beneficio.	Información al usuario sobre aplicación del beneficio
11	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Informa al Usuario que el beneficio otorgado debe renovarse cada año.	Información sobre renovación anual del beneficio

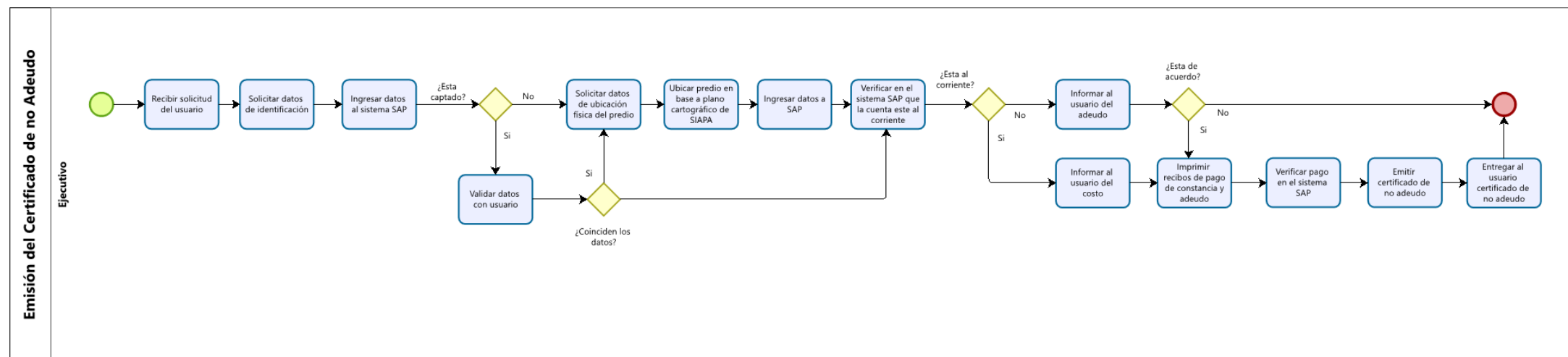
Ficha del Servicio Aplicación de Beneficencias

Nombre del trámite o servicio	Aplicación de Beneficencias
Descripción del servicio	Se realiza la aplicación del Beneficio a petición del usuario en su cuenta, mediante los datos de ubicación del predio y recabando la documentación que acredita la condición.
Documentos que se obtienen con el trámite	El recibo con el Beneficio
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	El año en curso
Usuario(s)	Los registrados en el padrón de SIAPA y comprueben su condición de Jubilados, Pensionados, Tercera edad, Viudez y/o discapacitado.
Responsable del servicio	Asistente, Auxiliar o Ejecutivo
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación, recibo al corriente del pago, documentos que acreditan la condición, predio de uso habitacional
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	http://www.siapa.gob.mx/contraloria-siapa
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Constancia de No Adeudo

Ficha del procedimiento	
Nombre	Constancia de No Adeudo
Descripción	Entrega de Constancia de No Adeudo a petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Impresión de Constancia de No Adeudo
Políticas del procedimiento	Es necesario datos de identificación, el recibo al corriente del pago en todas las sus cuentas y pago por constancia de no Adeudo
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación, sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Constancia de no Adeudo
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Constancia de no Adeudo



Narrativa del Procedimiento de Constancia de No Adeudo

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Constancia de no adeudo.	Recepción de solicitud
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en SAP que la cuenta este al corriente de pago, si está al corriente conecta al paso 9, de lo contrario, le informa al usuario para que realice el pago, si no lo realiza TERMINA EL SERVICIO.	Verificación de pago
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Informa que la Constancia de No Adeudo tiene un costo, y que debe pagarse para continuar con el trámite, si está de acuerdo conecta al paso 10, de lo contrario TERMINA EL PROCESO.	Información sobre costo
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Imprime el recibo de pago de la Constancia de no Adeudo y lo verifica en el sistema SAP.	Impresión de recibo

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	364 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Emite la Constancia de No Adeudo y recaba la firma de recibido por parte del usuario.	Emisión de Constancia

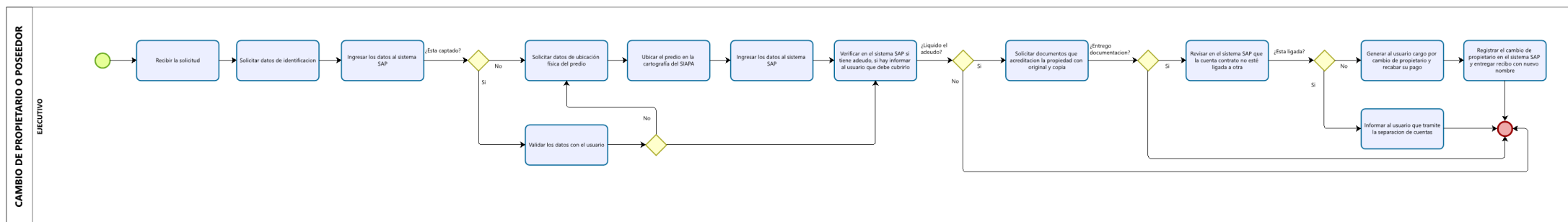
Ficha del Servicio de Constancia de No Adeudo

Nombre del trámite o servicio	Constancia de No Adeudo
Descripción del servicio	Entrega de Constancia de No Adeuda al usuario de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas
Documentos que se obtienen con el trámite	Constancia ante SIAPA de no Adeudo
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	El mes en curso
Usuario(s)	Usuarios pertenecientes al Padrón de Usuarios SIAPA.
Responsable del servicio	Ejecutivo de atención Usuarios y/o Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Recibo de los servicios al corriente del pago
Costo, forma y lugar de pago	\$179.54, más IVA / http://www.siapa.gob.mx/transparencia/resolutivo-tarifario
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de servicio al Cliente
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	https://www.siapa.gob.mx/servicios/constancia-de-no-adeudo

Procedimiento de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio

Ficha del procedimiento	
Nombre	Cambio de propietario o poseedor del predio
Descripción	Registra o cambiar nombre de propietario o poseedor en sistema SAP petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-I
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Cambia de Propietario o poseedor
Políticas del procedimiento	Recibo(s) de servicios al corriente del pago, Documento que acredite la propiedad o posesión el predio, identificación oficial Vigente.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso al Sistema SAP.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Impresión de recibo con el nuevo registro de propietario o poseedor
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio



Narrativa del Procedimiento de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Cambio de propietario o poseedor.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica el estado de cuenta en el sistema SAP, si tiene adeudo, informa al usuario que debe cubrirlo para conectar al paso 9, si no, el trámite resulta improcedente y TERMINA EL PROCESO.	Verificación de estado de cuenta
9	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita al usuario documentos que acredite su propiedad o posesión en original y copia, según Manual de políticas vigente y Memorandum DJ/45/2022, si no los entrega TERMINA EL PROCESO.	Solicitud de documentación
10	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP que la cuenta contrato no esté ligada con otra, si lo está, conecta paso 11, si no está ligada continúa con el trámite	Verificación de vinculación de cuentas
11	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si la cuenta contrato está ligada a otra, informa al usuario que requiere tramitar la separación de cuentas, en Factibilidad o en Padrón de usuarios y TERMINA EL PROCESO	Información sobre separación de cuentas
12	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera cargo por cambio de propietario, imprime el cobro, lo entrega al usuario para que pague y recaba el recibo correspondiente.	Generación de cargo por cambio de propietario
13	Auxiliar, Asistente Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Registra el cambio de propietario en el sistema SAP, imprime y entrega al usuario el recibo con nuevo titular de la cuenta.	Registro de cambio de propietario

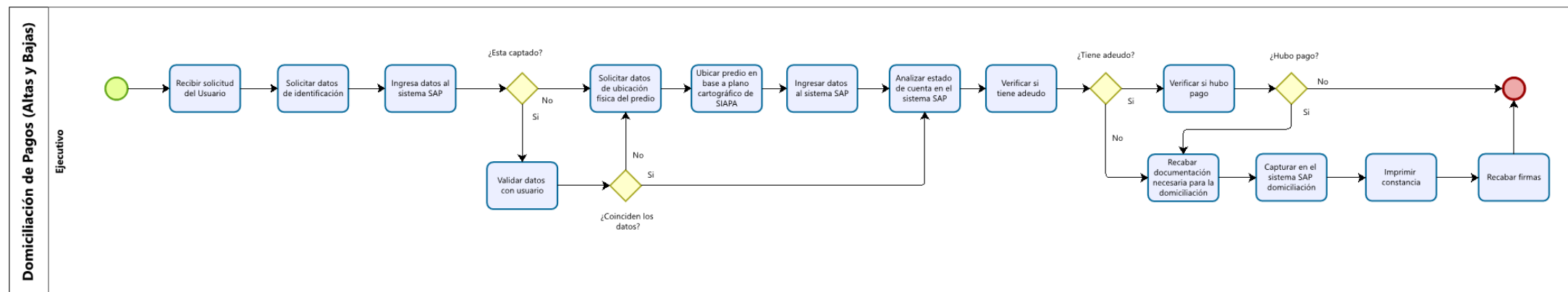
Ficha del Servicio de Cambio de Propietario o Poseedor del Predio

Nombre del trámite o servicio	Cambio de propietario o poseedor del predio
Descripción del servicio	Se realiza el registro en la cuenta en sistema SAP del nuevo nombre propietario o poseedor del predio a petición del usuario.
Documentos que se obtienen con el trámite	El recibo de los servicios de SIAPA con el nuevo nombre.
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Hasta el siguiente registro de nombre
Usuario(s)	Todos los usuarios que pertenecen al Padrón de Usuarios de SIAPA.
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo de atención Usuario y/o Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio,
Costo, forma y lugar de pago	\$132.44 más IVA
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Domiciliación de Pagos (Altas o Bajas)

Ficha del procedimiento	
Nombre	Domiciliación de pagos (Altas o Bajas)
Descripción	Registro de tarjeta bancaria en la cuenta del usuario en sistema SAP para el cargo mensual de su factura a petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Domiciliación de pago (Alta y Baja)
Políticas del procedimiento	Datos de identificación del predio, Recibo al corriente del pago, tarjeta bancaria del usuario
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a Sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	El cargo mensual de la factura de la cuenta del usuario a su tarjeta bancaria
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Domiciliación de Pagos (Altas o Bajas)



Narrativa del Procedimiento de Domiciliación de Pagos (Altas o Bajas)

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Domiciliación de pagos altas y/o bajas.	Recepción de solicitud
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica el estado de cuenta en el sistema SAP, si tiene adeudo, informa al usuario que debe cubrirlo para conectar al paso 9, si no, el trámite resulta improcedente y TERMINA EL PROCESO.	Verificación de estado de cuenta

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	374 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba documentación necesaria para la domiciliación según Manual de políticas comerciales vigente	Recabado de documentación
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Captura la domiciliación en el sistema SAP, imprime su registro y recaba firmas.	Captura de domiciliación

Ficha del Servicio de Domiciliación de Pagos (alta o Baja)

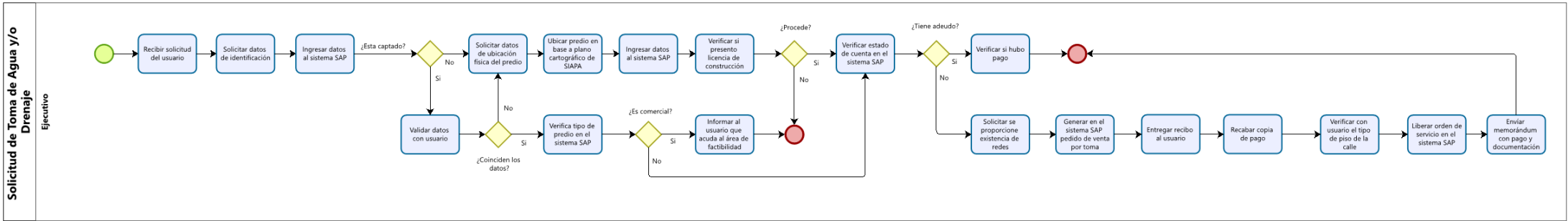
Nombre del trámite o servicio	Domiciliación de pagos (Alta o Baja)
Descripción del servicio	Se captura el en la cuenta del usuario la tarjeta bancaria para el cargo mensual a petición del usuario. horario de atención
Documentos que se obtienen con el trámite	El cargo de la factura mensual a la cuenta Bancaria del usuario
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Hasta la baja solicitada por el Usuario
Usuario(s)	Todos los usuarios que pertenecen a el Padrón de Usuarios de SIAPA
Responsable del servicio	Ejecutivo de atención usuarios y cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio, recibo al corriente del pago, cuenta bancaria proporcionada por el usuario.
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección Comercial
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga

Ficha del procedimiento	
Nombre	Solicitud de toma de agua y/o descarga
Descripción	Se realiza el pedido de venta para la instalación de toma de agua o Albañal para casa habitación a petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-IX
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Solicitud de toma agua y/o Albañal
Políticas del procedimiento	Datos de identificación del predio, ser casa habitación, cuenta al corriente del pago
Procedimientos antecedentes	Contar con los servicios de agua o/y Alcantarillado frente al predio
Procedimientos subsecuentes	Solicitar permiso de ruptura de suelo en el H Ayuntamiento que corresponda Libera orden de instalación en sistema SAP La instalación de la toma de agua y/o descarga
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a SAP,
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	El pago para la instalación de la toma de agua y/o descarga domiciliaria para casa habitación y folio de instalación domiciliaria
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	377 de 460

Modelado del Procedimiento de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga



Narrativa del Procedimiento de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Instalación de toma de agua o drenaje.	Recepción de solicitud
2	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP, el tipo de predio para el que se solicita la toma.	Verificación del tipo de predio
9	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si es comercial, informa al usuario que acuda al área de factibilidades y TERMINA EL PROCESO, de lo contrario conecta al siguiente paso.	Verificación de tamaño del lote y licencia de construcción

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	En SAP, ve si el predio es lote baldío menor a 90 m2, si es así, informa al usuario que deberá presentar licencia de construcción, si no, deberá acudir al área de factibilidades y TERMINA EL PROCESO.	Verificación de adeudos
11	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si presentó licencia de construcción conecta al paso 12, de lo contrario informa al usuario que regrese cuando traiga la documentación necesaria y TERMINA EL PROCESO.	Solicitud de manifiesto de existencia de redes
12	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica la existencia de adeudos en el sistema SAP, si la cuenta está al corriente continúa el proceso, de lo contrario informa al usuario que NO procede la solicitud y TERMINA EL PROCESO.	Generación de pedido de venta
13	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita al Usuario que proporcione manifiesto de existencia de redes frente al predio.	Verificación del tipo de piso
14	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera en el sistema SAP, pedido de venta por toma de agua o drenaje, entrega recibo al usuario y recaba copia del pago.	Liberación de orden de servicio
15	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica con el usuario, tipo de piso existente en la calle, si es tierra conecta al siguiente paso, si no, deberá tramitar en el Municipio correspondiente, ruptura de suelo y regresar con el pago del permiso.	Recepción de solicitud
16	Asistente Ejecutivo	o Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Libera orden de servicio en el sistema SAP y envía memorándum con pago y documentación completa para la instalación de la toma o descarga.	Solicitud de datos

Ficha del Servicio de Solicitud de Toma de Agua y/o Descarga

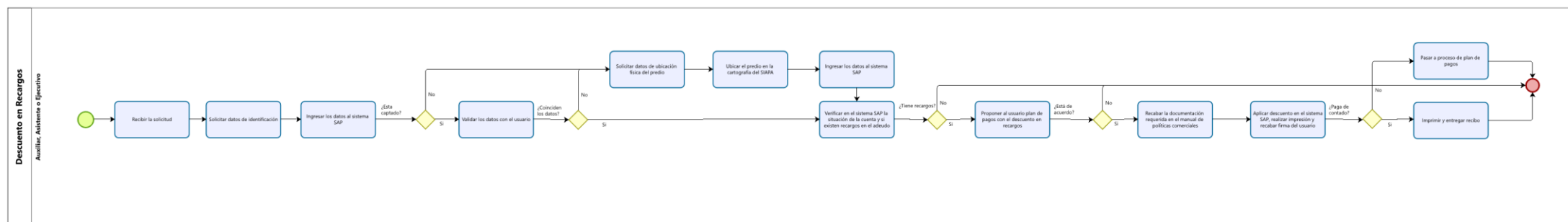
Nombre del trámite o servicio	Solicitud de Toma de Agua y/o descarga
Descripción del servicio	A solicitud de usuario, genera pedido de venta domiciliaria de toma de agua y/o Drenaje para casa habitación, mediante pago de servicio y permiso de ruptura de suelo por parte del Municipio correspondiente, para su instalación. Horario 8:00 de 16:00 horas
Documentos que se obtienen con el trámite	Recibo de pago para la instalación de toma de agua y/o drenaje
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	*
Usuario(s)	Usuario que pertenecen al Padrón de usuarios del SIAPA que son casa habitación sin toma de agua y/o Drenaje
Responsable del servicio	Asistente y/o Ejecutivo de atención a usuarios y cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	https://www.siapa.gob.mx/sucursales/centro-operativo-gonzalez-gallo , https://www.siapa.gob.mx/sucursales/centro-operativo-avila-camacho , https://www.siapa.gob.mx/sucursales/centro-operativo-sauz , https://www.siapa.gob.mx/sucursales/centro-operativo-rio-nilo
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Recibo del servicio pagado, que el predio sea casa habitación, permiso de ruptura de suelo del Municipio y pago de la toma o descarga
Costo, forma y lugar de pago	De acuerdo en lo señalado en Capítulo XI Artículo Quincuagésimo sexto incisos a) y c) del Resolutivo Tarifario del SIAPA
Tiempo de respuesta	De 20 a 30 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	381 de 460

Procedimiento de Descuento en Recargos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Descuento en recargos
Descripción	Aplica descuento en recargos en sistema SAP por decreto Autorizado para el pago de la cuenta del usuario.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Descuento en recargos
Políticas del procedimiento	Recibo del usuario con adeudo en recargos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Sistema SAP, Decreto de descuenta vigente
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo con descuento para pago
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Descuento en Recargos



Narrativa del Procedimiento de Descuento en Recargos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Descuento en recargos.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en sistema SAP, si la cuenta del usuario tiene adeudo con recargos conecta al siguiente paso, de lo contrario le informa al usuario que no procede descuento y TERMINA EL PROCESO	Verificación de adeudos con recargos
9	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Le da a conocer el monto a pagar con descuento, de contado o en Plan de pagos, si esta de acuerdo continúa el trámite, de lo contrario, informa que no procede y TERMINA EL PROCESO	Información sobre monto a pagar con descuento

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	384 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba los documentos necesarios para el descuento, según el Manual de Políticas comerciales vigente	Recabado de documentos
11	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Aplica descuento en sistema SAP, realiza impresión y recaba firma del usuario	Aplicación de descuento
12	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si paga de contado, Imprime recibo y lo entrega al usuario, si no, continúa el trámite	Pago de contado o plan de pagos
13	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si no pagó de contado, pasa al Proceso de plan de pagos	Impresión de recibo

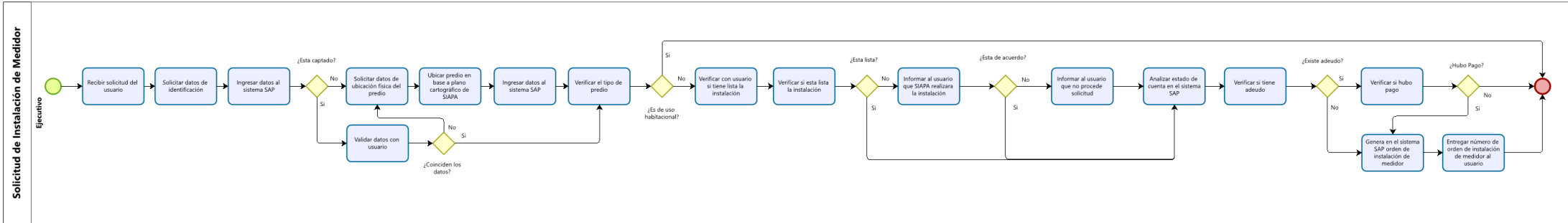
Ficha del Servicio de Descuento en Recargos

Nombre del trámite o servicio	Descuento en recargos
Descripción del servicio	Se aplica descuento por decreto para pago de contado o Plan de pago decreto vigente a petición del usuario
Documentos que se obtienen con el trámite	Recibo del estado de cuenta con descuento para pago
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Vigencia del decreto
Usuario(s)	Todos los usuarios que pertenece al Padrón de Usuario de SIAPA con adeudo en recargos
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo de atención usuario y Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio, documento establecido en el decreto
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección Comercial
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Solicitud de Instalación de Medidor

Ficha del procedimiento	
Nombre	Solicitud de instalación de medidor
Descripción	Generar folio de instalación de medidor para predio en Cuota Fija, a petición del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-IX
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Solicitud de instalación de medidor
Políticas del procedimiento	Datos de identificación del predio, Predio en Cuota Fija y el marco para medidor
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso al SAP, medidores
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Folio para la instalación del primer medidor en el predio
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Solicitud de Instalación de Medidor



Narrativa del Procedimiento de Solicitud de Instalación de Medidor

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Instalación de medidor.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica con el usuario que exista la infraestructura para instalar el medidor, de lo contrario, el SIAPA realizará la instalación a costa del solicitante, si existen instalaciones conecta al paso 10.	Verificación de infraestructura
9	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si no existe la infraestructura para colocar medidor, el SIAPA realizará las instalaciones a costa del usuario, si está de acuerdo conecta al siguiente paso, sino, le informa la improcedencia del trámite y TERMINA EL PROCESO.	Decisión sobre instalación de infraestructura

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	389 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica el estado de cuenta en el sistema SAP, si existe adeudo el usuario debe cubrirlo, si la cuenta está al corriente de pagos, continúa el trámite, si no, le informa que es improcedente y TERMINA EL PROCESO.	Verificación de estado de cuenta
11	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera en sistema SAP orden de instalación de medidor y le entrega el número de orden de Instalación al Usuario.	Generación de orden de instalación

Ficha del Servicio de Solicitud de Instalación de Medidor

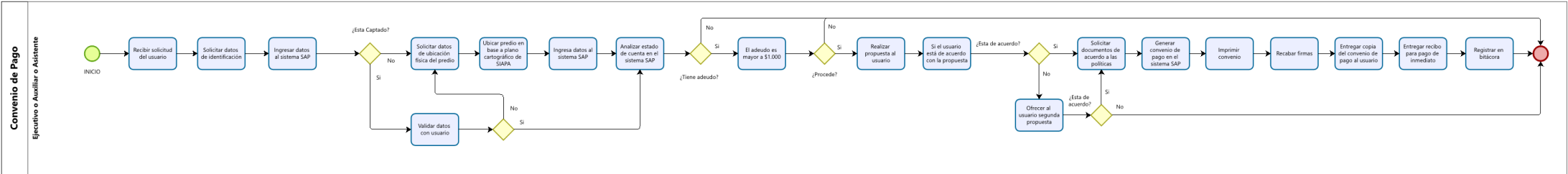
Nombre del trámite o servicio	Solicitud de instalación de medidor
Descripción del servicio	Se genera folio en sistema SAP para la instalación del medidor, mediante su recibo al corriente del pago, así como contar con instalación donde se montará el medidor en la parte externa del predio a petición del usuario.
Documentos que se obtienen con el trámite	Folio de instalación de medidor
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Todos los usuarios que pertenece al Padrón de Usuario de SIAPA en cuota fija
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente o Ejecutivo de atención usuario y Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Datos de identificación del predio, recibo al corriente del pago, la instalación para medidor
Costo, forma y lugar de pago	Desacuerdo en lo señalado en Capítulo I Artículo Vigésimo quinto inciso a) y d) del Resolutivo de la comisión Tarifaria del Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección Comercial
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Plan de Pago a Plazos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Plan de Pagos a Plazos
Descripción	Se proporciona Plan de pagos a plazos en sistema SAP a petición del usuario en su cuenta con adeudo.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Plan de pago en Plazos
Políticas del procedimiento	La cuenta del usuario tener un adeudo mayor a \$1000.00, Realizar un pago inicial del 30% del adeudo, firma del Usuario en el plan de pagos a plazos
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, acceso al SAP,
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Impresión de plan de pagos a plazos
Indicador	

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	392 de 460

Modelado del Procedimiento de Plan de Pago a Plazos.



Narrativa del Procedimiento de Plan de Pago a Plazos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe de forma presencial al usuario que solicita Convenio de pago en parcialidades.	Recepción de solicitud
2	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos
3	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos a SAP
4	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP, que la cuenta presente un adeudo mayor a \$1,000.00 mil pesos, si lo hay, continúa el trámite, si no, TERMINA EL PROCESO.	Verificación de adeudo
9	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Propone al usuario, Plan de pago a plazos, con base en el Manual de políticas comerciales vigente, si está de acuerdo continúa al paso 11, si no, conecta al paso 10.	Propuesta de plan de pagos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Si el usuario no está de acuerdo, solicita al Jefe inmediato una segunda propuesta, si está de acuerdo con ella conecta al siguiente paso, de lo contrario, le informa la improcedencia y TERMINA EL PROCESO.	Segunda propuesta (si es necesario)
11	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita documentación prevista en el Manual de políticas comerciales y genera Plan de pago a plazos en sistema SAP.	Solicitud de documentación y generación de plan de pagos
12	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Entrega al usuario, copia del Plan de pago a plazos y recibo para pago inmediato.	Entrega de documentos al usuario
13	Auxiliar, Asisten o Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Registra el Convenio en la bitácora.	Registro del convenio

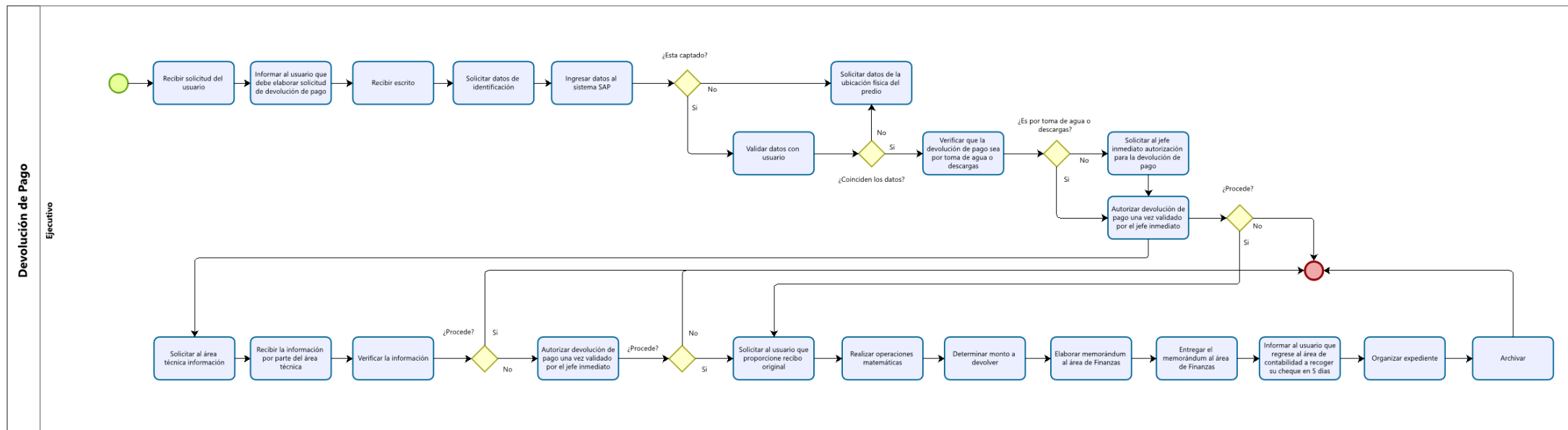
Ficha del Servicio de Plan de Pagos a Plazos

Nombre del trámite o servicio	Plan de pagos a plazos
Descripción del servicio	Proporcionar Plan de pago a plazos al usuario con deuda en su estado de cuenta, para ponerse al corriente del pago a solicitud del mismo
Documentos que se obtienen con el trámite	Plan de pago a plazos
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	Se establece en el Plan de pagos a plazos
Usuario(s)	Todos los usuarios pertenecientes a padrón de usuarios de SIAPA con adeudo mayor a \$1,000.00 de adeudo
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente y Ejecutivo de atención usuarios y cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Estado de cuenta con adeudo mayor a \$1,000.00, identificación oficial vigente
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo para el usuario
Tiempo de respuesta	De 020 a 30 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Devolución de Pago por Toma o Descarga no Realizada

Ficha del procedimiento	
Nombre	Devolución de pago por toma o descarga no realizada
Descripción	Devolución de pago realizar por error del usuario a un servicio improcedente, solicitando al área de finanzas genere el cheque para la devolución del monto pagado, a petición del usuario.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-VI
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Devolución de Pago
Políticas del procedimiento	Recibo original pagado, propietario o poseedor del predio solicitará la devolución, el pago solo se devolverá si es un servicio que no proporciona el SIAPA (Toma de agua o descarga)
Procedimientos antecedentes	Pago de toma de agua o Descarga
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a sistema SAP, Memorándum de Distribución y/o Alcantarilla.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Devolución del monto pagado por error al usuario
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Devolución de Pago por Toma o Descarga no Realizada.



Narrativa del Procedimiento de Devolución de Pago por Toma o Descarga No Realizada.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe solicitud de devolución de pago erróneo por parte del usuario mediante escrito entregado en oficialía de partes	Recepción de solicitud por escrito
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos de identificación
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos al SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica que la devolución de pago sea por toma de agua o descarga. si es así conecta al siguiente paso, de lo contrario, informa la improcedencia y TERMINA EL PROCESO	Verificación del tipo de pago
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP que el pago esté aplicado y así, continúa el trámite, si no, informa la improcedencia y TERMINA EL PROCESO.	Verificación de aplicación del pago

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita al área técnica, informe si realizó la instalación de la toma de agua o descarga, si fue así, indica al usuario la improcedencia y TERMINA EL PROCESO, si no realizó la instalación, continúa el trámite.	Consulta al área técnica
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba del usuario, el original del recibo de pago, hace el cálculo correspondiente y determina el monto a devolver.	Recepción del recibo de pago
12	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera caratula de movimiento al estado de cuenta y organiza el expediente.	Cálculo del monto a devolver
13	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Captura en el sistema SAP, el cargo y abono del monto de la devolución.	Generación de carátula y expediente
14	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Envía un memorándum al área de Finanzas, solicitando la emisión del cheque de devolución. Con el visto bueno de la Subdirección y de la Dirección Comercial.	Captura en el sistema SAP
15	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Avisa al usuario que aproximadamente en 120 días hábiles, podrá recoger su cheque en el área de contabilidad y archiva el expediente .	Solicitud de emisión de cheque

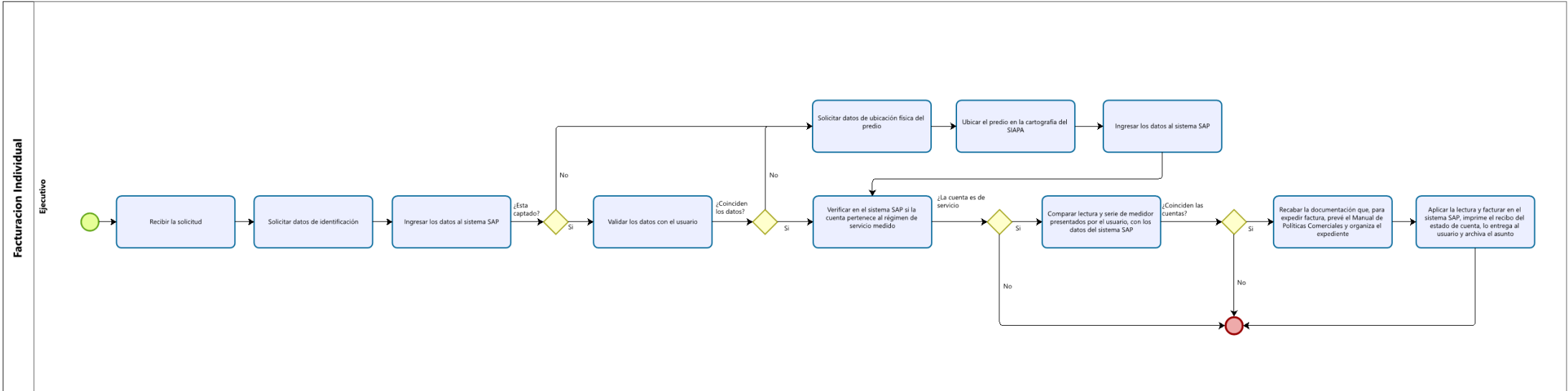
Ficha del Servicio de Devolución de Pago por Toma o Descarga No Realizada

Nombre del trámite o servicio	Devolución de Pago
Descripción del servicio	Recaba recibo de pago incorrecto, se valida que el pago sea improcedente en el Área técnica de SIAPA, se tramita devolución de pagos en finanzas (SIAPA) y se cita al usuario para que recoja el cheque, a petición del usuario
Documentos que se obtienen con el trámite	Importe pagado incorrecto devuelto al usuario
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	120 días hábiles
Usuario(s)	Usuarios del Padrón de Usuarios de SIAPA que realicen pagos erróneos de toma de agua o descarga
Responsable del servicio	Ejecutivo de atención Usuarios y Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	https://www.siapa.gob.mx/sucursales/centro-operativo-gonzalez-gallo
Horario de atención	De 8:00 a 16:00 horas
Requisitos	Ingresar petición por escrito, Recibo original pagado erróneamente, el tramite lo deberá realizar el titular de la cuenta.
Costo, forma y lugar de pago	No tiene costo para el usuario
Tiempo de respuesta	120 días hábiles
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de Servicio al Cliente y cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	contraloria@siapa.gob.mx
Anexo de formatos y liga en Internet	

Procedimiento de Facturación Individual

Ficha del procedimiento	
Nombre	Facturación individual
Descripción	Aplicación de lectura en sistema SAP para la factura individual a solicitud del usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XIII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Factura Individual
Políticas del procedimiento	Fotografía impresa de la lectura
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo del estado de cuenta con la factura de la lectura reciente
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Facturación Individual



Narrativa del Procedimiento de Facturación Individual

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe solicitud de factura individual por parte del usuario de forma presencial	Recepción de solicitud presencial
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos de identificación
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos al SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP si la cuenta esta en el régimen de servicio medido, si es así continúa el trámite, si no, informa la improcedencia y TERMINA EL PROCESO	Verificación del régimen de servicio
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Compara la lectura impresa presentada por el usuario y la serie del medidor, con la cuenta registrada en el sistema SAP, si coinciden continúa el trámite, si no, TERMINA EL PROCESO.	Comparación de lecturas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba la documentación requerida en el Manual de políticas comerciales vigente, para la expedición de factura individual y organiza el expediente.	Recopilación de documentación
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Aplica la lectura y factura en el sistema SAP, imprime el recibo del estado de cuenta, lo entrega al usuario y archiva el asunto.	Aplicación de lectura y facturación

Ficha del Servicio de Facturación Individual

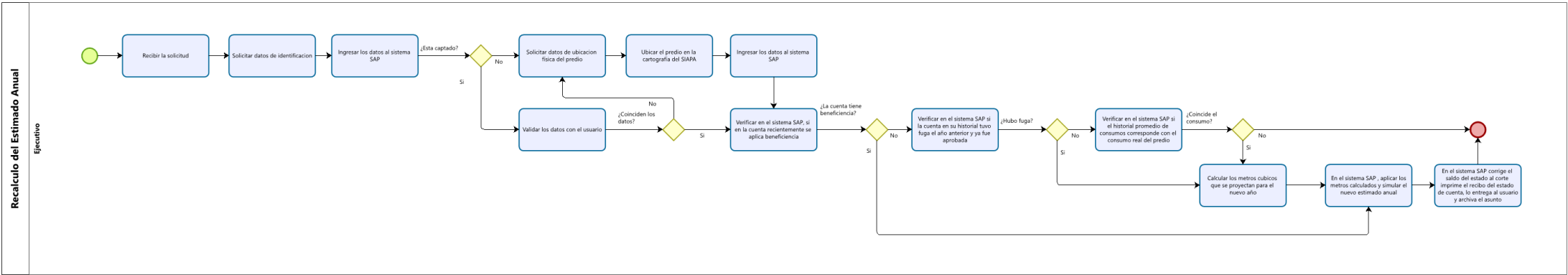
Nombre del trámite o servicio	Factura individual
Descripción del servicio	Recaba petición presencial por parte del usuario para la aplicación la lectura actual, se aplicando lectura y factura en sistema SAP y se entrega estado de cuenta actualizado el usuario
Documentos que se obtienen con el trámite	Factura actual
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Usuarios del padrón de usuarios de SIAPA en servicio medidor
Responsable del servicio	Ejecutivo de atención Usuarios y Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00
Requisitos	Datos de identificación del predio, identificación oficial vigente y fotografía impresa de la lectura del medidor actual
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de servicio al cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	http://www.siapa.gob.mx/contraloria-siapa
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Modificación del Estimado Anual Individual

Ficha del procedimiento	
Nombre	Modificación del estimado anual individual
Descripción	La modificación del estimado anual al consumo real o por aplicación de beneficencia
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Modificación del estimado anual
Políticas del procedimiento	Estimado anula calculado con diferencia al consumo real actual
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Recibo del estado de cuenta con estimado anual correcto
Indicador	-

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	407 de 460

Modelado del Procedimiento de Modificación del Monto Estimado Anual Individual



Narrativa del Procedimiento de Modificación del Monto Estimado Anual Individual

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe solicitud de modificación del monto estimado anual individual por parte del usuario y de forma presencial	Recepción de solicitud presencial
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos de identificación
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 4, de lo contrario conecta al paso 5.	Ingreso de datos al SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 5.	Validación de datos
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica predio en base a plano cartográfico de SIAPA	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos a SAP y pasa al punto 4	Ingreso de datos a SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en sistema SAP si en la cuenta se aplica Beneficencia reciente, si es así conecta al paso 13 de lo contrario pasa al siguiente.	Verificación de beneficencia
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en el sistema SAP, si la cuenta en su historial tuvo fuga el año anterior y ya fue reparada, conecta al paso 11 de lo contrario pasa al 10	Verificación de fugas pasadas

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en sistema SAP si el historial de promedios de consumo, corresponde al consumo real del predio, si es así, conecta al paso 11, de lo contrario, informa al usuario que no procede y TERMINA EL PROCESO	Verificación de historial de consumo
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Calcula los metros cúbicos que se proyectan para el nuevo año.	Cálculo de metros cúbicos proyectados
12	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Aplica en sistema SAP los metros cúbicos calculados y simula el nuevo estimado anual.	Simulación del nuevo estimado
13	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	En el sistema SAP, corrige el saldo al corte, imprime el recibo del estado de cuenta, lo entrega al usuario y archiva el asunto.	Corrección de saldo y emisión de recibo

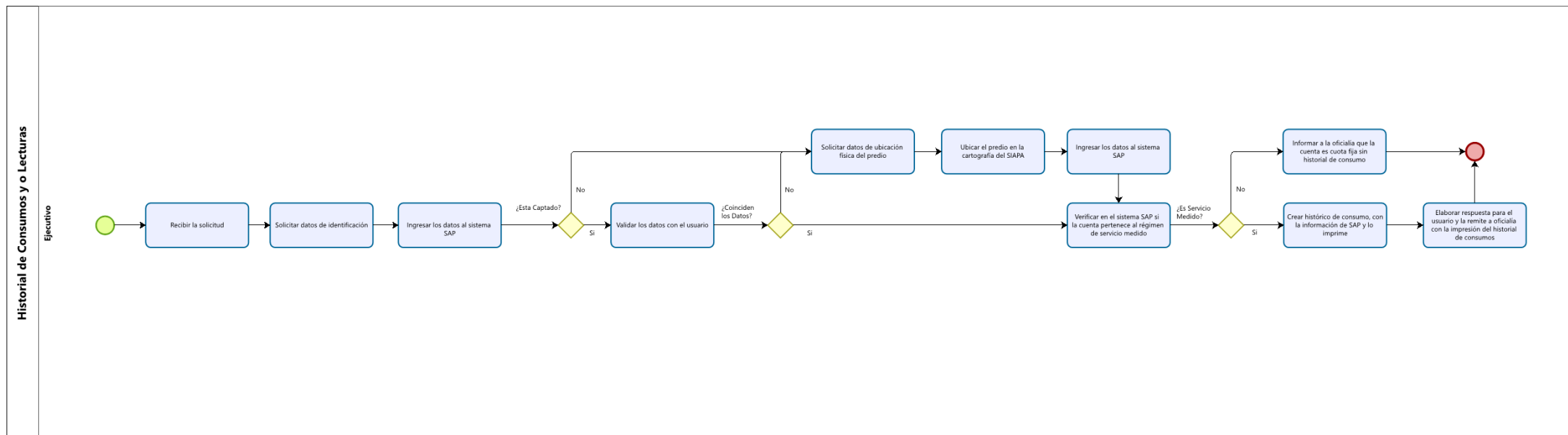
Ficha del Servicio de Modificación del Estimado Anual Individual

Nombre del trámite o servicio	Modificación del estimado anual individual
Descripción del servicio	Recaba petición presencial por parte del usuario para la modificación del estimado anual individual, se aplica en sistema SAP el nuevo estimado anual y se entrega el recibo estado de cuenta actualizado el usuario
Documentos que se obtienen con el trámite	Recibo con el Estimado anual modificado
Vigencia del reconocimiento, permiso o derecho adquirido	-
Usuario(s)	Usuarios del padrón de SIAPA con calculo erróneo del estimado anual
Responsable del servicio	Auxiliar, Asistente y Ejecutivo de atención Usuarios y Cobranza
Domicilio, Ubicación y teléfono	http://www.siapa.gob.mx/sucursales
Horario de atención	De lunes a viernes de 8:00 a 16:00
Requisitos	Datos de identificación del predio y identificación oficial vigente
Costo, forma y lugar de pago	Sin costo
Tiempo de respuesta	De 10 a 20 minutos
Dirección General responsable o equivalente	Dirección Comercial
Dirección de Área responsable o equivalente	Subdirección de servicio al cliente y Cobranza
Contacto para quejas y sugerencias	http://www.siapa.gob.mx/contraloria-siapa
Anexo de formatos y liga en Internet	-

Procedimiento de Impresión del Historial de Consumos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Impresión de historial de consumos
Descripción	La entrega la impresión de historial de consumo al usuario
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XIII
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	Historial de consumos
Políticas del procedimiento	Petición por escrito en oficialía de partes para historial, la petición será por el propietario e poseedor del predio.
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	-
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Datos de identificación del predio, Acceso a sistema SAP, oficialía
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Impresión del histórico de consumos de la cuenta del usuario de sistema SAP
Indicador	-

Modelado del Proceso de Impresión del Historial de Consumos



Narrativa del Procedimiento de Impresión del Historial de Consumos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recibe solicitud de impresión de historial de consumos individual por parte del usuario mediante escrito entregado en Oficialía de partes de SIAPA	Recepción de solicitud por escrito
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de identificación, ver anexo "Datos de identificación"	Solicitud de datos de identificación
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al SAP, si esta captado conecta al paso 5, de lo contrario conecta al paso 4	Ingreso de datos al SAP
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita datos de ubicación física del predio	Solicitud de datos de ubicación
5	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Valida datos con Usuario, si coinciden los datos conecta al paso 8, de lo contrario conecta al paso 4.	Validación de datos
6	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ubica el predio en la cartografía del SIAPA.	Ubicación del predio
7	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Ingresa datos al sistema SAP.	Ingreso de datos al sistema SAP
8	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Verifica en sistema SAP si la cuenta es de servicio medido, si es así conecta al paso 10, si no, continua al paso 9	Verificación del régimen de servicio
9	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Responde a la oficialía informando al usuario, que su cuenta es régimen de cuota fija y no tiene historial de consumos	Respuesta para cuentas de cuota fija

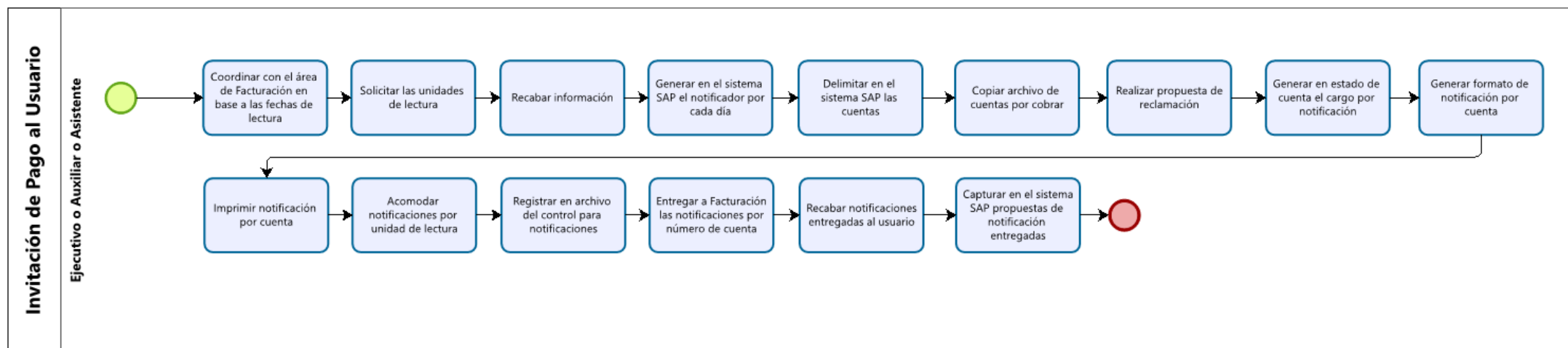
Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	414 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
				o generación del historial
10	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Con la información registrada en el sistema SAP, realiza historial de consumos y lo imprime	Impresión del historial (si aplica)
11	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Elabora la respuesta para el usuario y la remite a la Oficialía de partes, junto con la impresión del historial de consumos.	Elaboración de la respuesta

Procedimiento de Proceso de Invitación de Pago al Usuario

Ficha del procedimiento	
Nombre	Proceso de invitación de pago para el usuario
Descripción	La emisión de la invitación para los usuarios con adeudos a realizar el pago
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-X
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	
Políticas del procedimiento	Que las cuentas pertenecientes a padrón de usuarios SIAPA cuenten con un adeudo mayor a dos meses
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Entrega de la invitación por parte del área de Facturación
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema SAP, Cuentas con adeudo mayor a dos meses
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Impresión de invitación
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Invitación de Pago al Usuario.



Narrativa del Procedimiento de Invitación de Pago al Usuario.

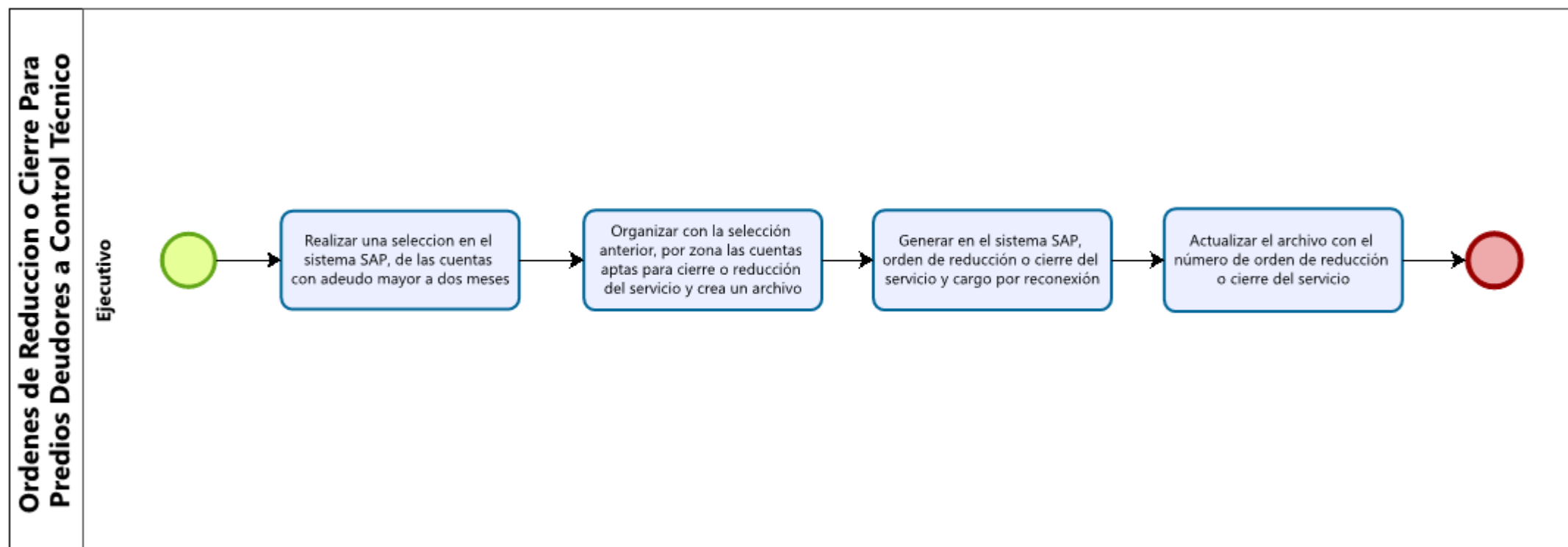
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Coordina con el área de Facturación en base a las fechas de lectura.	Coordinación con Facturación
2	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Solicita las unidades de lectura.	Solicitud de unidades de lectura
3	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Recaba información proporcionada por el área de Facturación.	Recopilación de información
4	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera en sistema SAP el notificador por cada día.	Generación de notificadores
5	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Delimita en sistema SAP las cuentas según unidades de lectura.	Delimitación de cuentas
6	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Copia archivo de cuentas por cobrar en hoja de Excel.	Copia de archivo a Excel
7	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Realiza propuesta de invitación en base al archivo Excel.	Propuesta de invitación
8	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera en estado de cuenta el cargo por invitación sin costo	Cargo en estado de cuenta
9	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera formato de invitación por cuenta	Generación de formato de invitación

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
10	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Imprime invitación por cuenta.	Impresión de invitaciones
11	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Acomoda invitación por unidad de lectura.	Organización de invitaciones
12	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Registra en archivo del control para invitación, la cantidad de invitaciones por entregar.	Registro de invitaciones
13	Asistente	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Entrega a Facturación las invitaciones por número de cuenta , para su entrega al Usuario	Entrega a Facturación

Procedimiento Órdenes de Reducción o Cierre para Predios Deudores a Control Técnico.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Ordenes de reducción y cierre para predios deudores a control técnico.
Descripción	Generar ordenes de reducción o corte de servicio a las cuentas del Padrón de SIAPA con adeudos mayores a dos meses, para la recuperación de la cartera vencida.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-64-XII
Macro-proceso rector	Gestión comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Cuentas con adeudos mayores a dos meses
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Orden de servicio para reducción o cierre de los servicios
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Sistema SAP, cuentas del padrón de usuarios con adeudos mayor a dos meses
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Orden de servicio
Indicador	-

Modelado Órdenes de Reducción o Cierre para Predios Deudores a Control Técnico.



Narrativa Órdenes de Reducción o Cierre para Predios Deudores a Control Técnico.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	En el sistema SAP, hace una selección de las cuentas que tengan adeudo mayor a dos meses.	Selección de cuentas con adeudo
2	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Con la selección anterior, organiza por zona, las cuentas aptas para cierre o reducción del servicio y genera un archivo.	Organización por zona
3	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Genera en sistema SAP orden de reducción o cierre y cargo por reconexión.	Generación de archivo
4	Ejecutivo	Subdirección de servicio al Cliente y Cobranza	Actualiza el archivo con el número de orden de reducción o cierre del servicio.	Generación de orden de servicio

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	422 de 460

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.

Sección de Convenios y Proyectos Comerciales

Referencia normativa	Macro proceso	Proceso	Procedimiento	Servicio
PE-69-III-RI-67-I	Gestión Comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Socialización de adeudos	-
PE-69-III-RI-67-II	Gestión Comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Impulso de convenios de pago	-
PE-69-III-RI-67-IV	Gestión Comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Notificación de acuerdos y/o documentos	-
PE-69-III-RI-67-IV	Gestión Comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Entrega de cartas invitación	-
PE-69-III-RI-67-III	Gestión Comercial	Servicio al Cliente y Cobranza	Contestación de solicitudes de información vía Transparencia	-

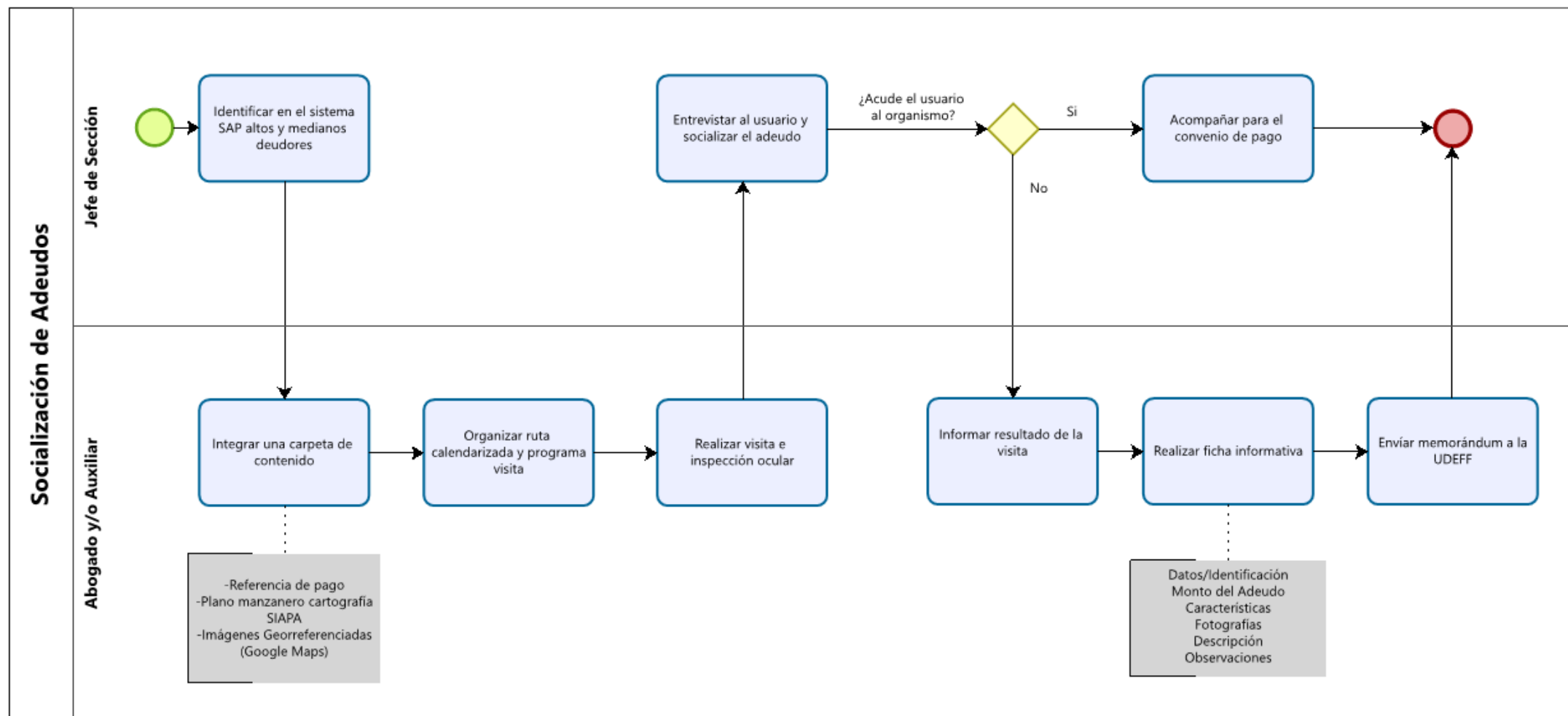
Nota: Para conocer el detalle de la referencia normativa, ésta se describe en el Anexo [X]

Descripción de los procedimientos

Procedimiento de Socialización de Adeudos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Socialización de adeudos.
Descripción	Realizar visitas en campo para hacer una socialización de los adeudos de altos y medianos deudores del organismo, a fin de invitarlos a regularizar sus cuentas.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-67-I
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de conformidad al Manual de Políticas Comerciales
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	Pago del adeudo al organismo o Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), a cargo de la Unidad de Determinación Ejecución Fiscal y Fiscalización (UDEFF)
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Impresión de la referencia de pago, sistema SAP, cartografía.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Socialización de Adeudo



Narrativa del Procedimiento de Socialización de Adeudos

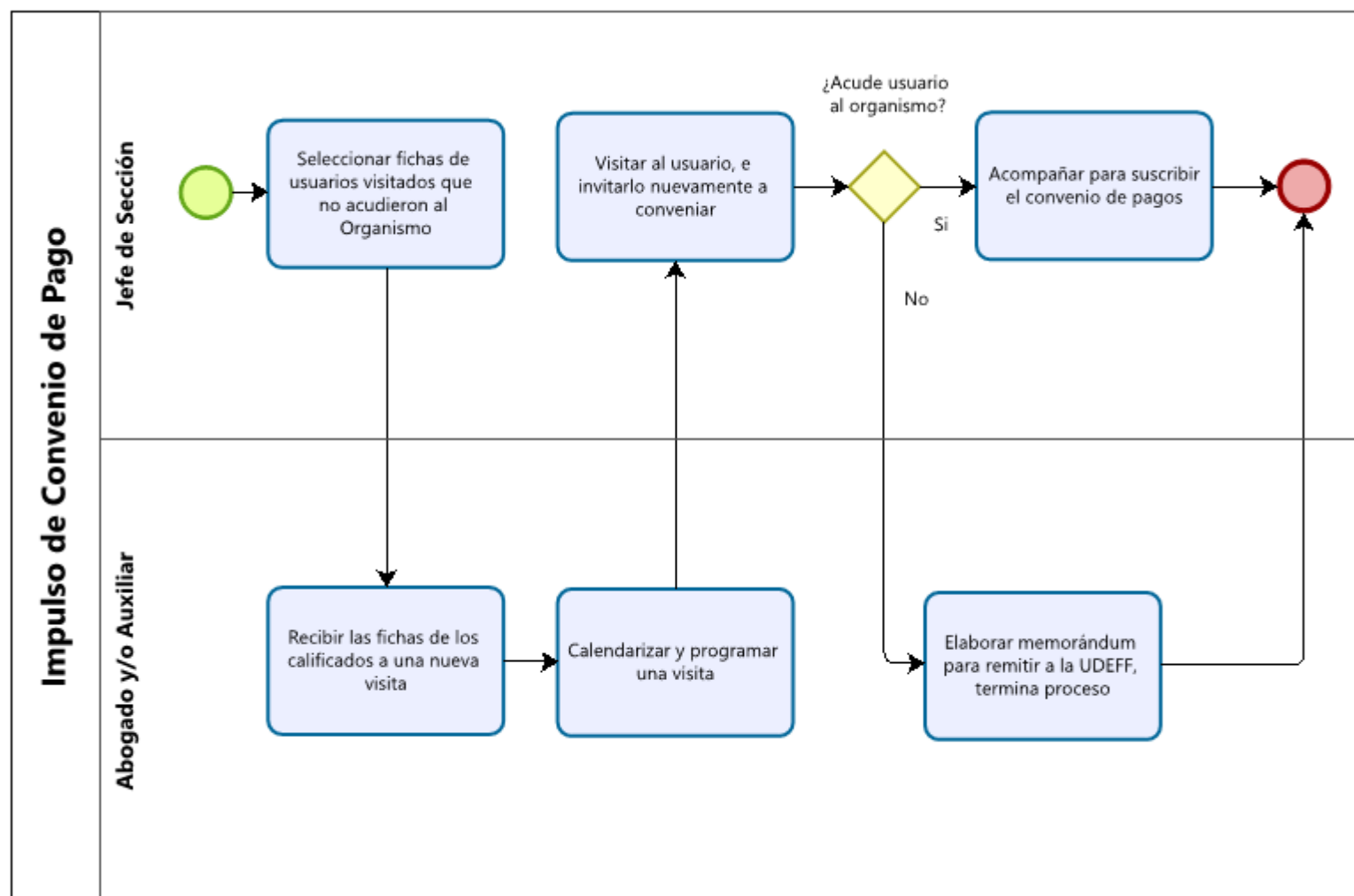
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Identifica dentro del padrón de usuarios del SAP, los denominados altos o medianos deudores del organismo	Identificación de deudores
2	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Integra una carpeta conteniendo (del predio a visitar): ° Referencia de pago ° Plano manzanero de la cartografía del SIAPA ° Imágenes Georeferenciadas (Google Maps)	Integración de carpeta
3	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Organiza una ruta de acuerdo a la zonificación del organismo, calendariza y programa la visita	Organización de ruta
4	Jefe de Sección, Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza visita e inspección ocular	Visita e inspección
5	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Entrevista al usuario y socializa el adeudo	Entrevista al usuario
6	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Entrega resultado de la visita e inspección ocular	Entrega de resultados
7	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza una ficha informativa con los resultados de la visita, asentando: ° Datos de identificación (nombre, domicilio, número de cuenta y clave SIAPA,) ° Monto del adeudo actualizado ° Características del predio visitado y/o datos técnicos de la cuenta ° Fotografías tomadas al momento de la visita ° Descripción sucinta del lugar ° Información y antecedentes recabados en la vista (propietarios, moradores, usuarios, vecinos, junta de	Ficha informativa

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
			colonos, administradores, encargados, etc.) ° Observaciones y/o recomendaciones de seguimiento para lograr la regularización de la cuenta, pudiendo elaborar memorándums para la intervención de otras áreas del organismo.	
8	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Si acude el usuario al organismo, se brinda acompañamiento y se le vincula con las áreas de servicio al cliente para que realice Convenio de pago y termina el procedimiento, si no, continúa al paso 9	Atención al usuario en el organismo
9	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Elabora memorándum y se envía a la UDEFF para que instaure el PAE, termina el procedimiento	Memorándum a UDEFF

Procedimiento de Impulso de Convenios de Pago

Ficha del procedimiento	
Nombre	Impulso de convenios de pago
Descripción	Entregada la carta invitación, socializados los adeudos del usuario y con la voluntad de saldar su deuda con el organismo, se vincula al usuario con las áreas de servicio al cliente de la subdirección para la suscripción de un convenio de pago
Alineación normativa	PE-69-III-RI-67-II
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de conformidad al Manual de Políticas Comerciales
Procedimientos antecedentes	Socialización de adeudos y/o Notificación de documentos
Procedimientos subsecuentes	Acompañamiento con los ejecutivos de atención al cliente, para la suscripción del convenio de pago.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Impresión de la referencia de pago, carta Invitación, sistema SAP, cartografía.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Convenio de pago
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Impulso de Convenios de Pago



Narrativa del Procedimiento de Impulso de Convenios de Pago

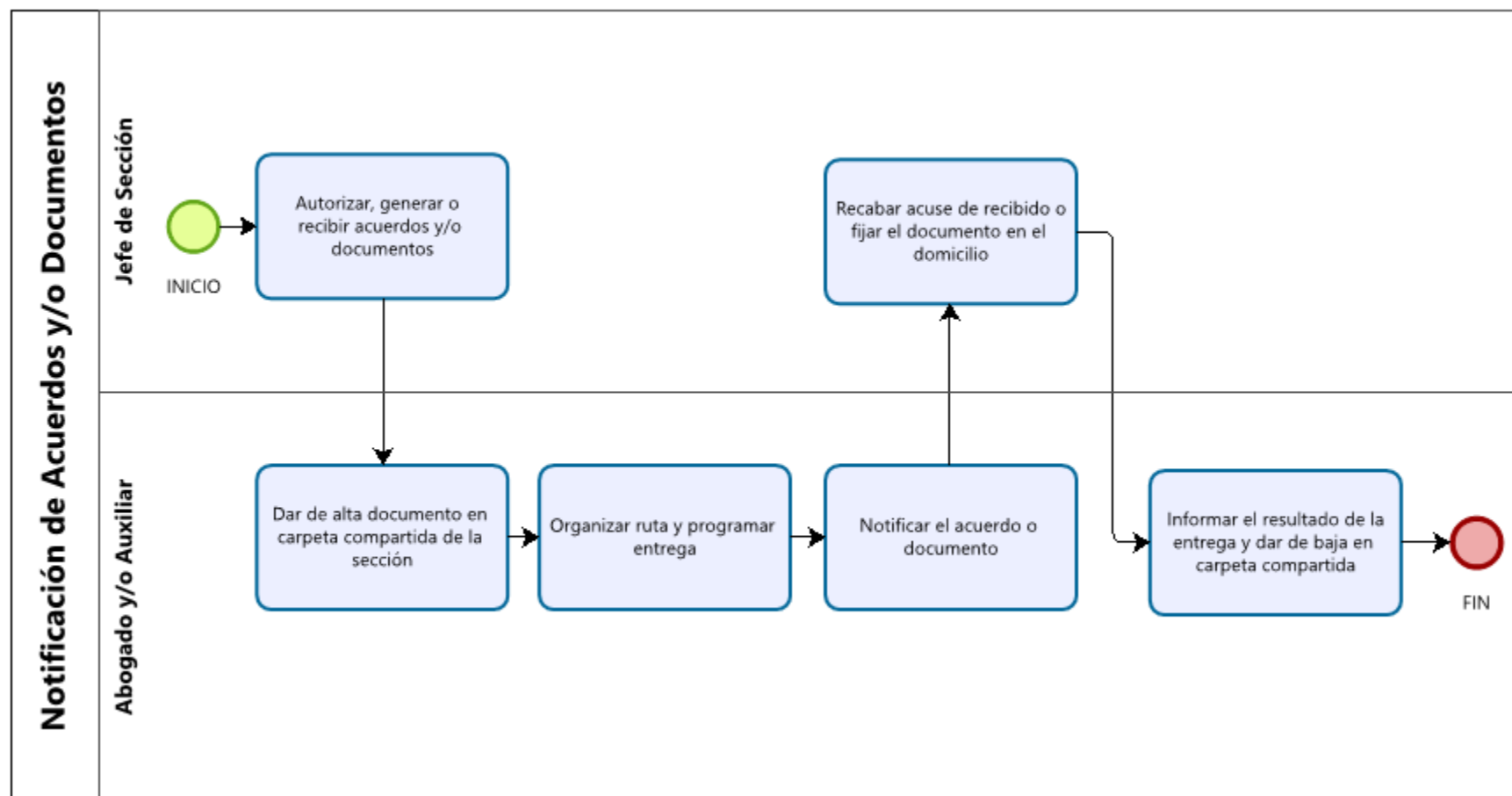
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Identifica, de entre las fichas informativas de visita e inspección ocular y/o de entrega de cartas invitación, a los usuarios que aún no hayan acudido al organismo a regularizar sus cuentas	Identificación de usuarios no asistentes
2	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Recibe las fichas de usuarios visitados, para elaborar la programación de una nueva visita	Recepción de fichas
3	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Organiza una ruta, calendariza y programa la nueva visita a los usuarios	Organización de ruta
4	Jefe de Sección, Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza la nueva visita conforme a lo programado	Programación de visita
5	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Entrevista al usuario e invita de nueva cuenta a realizar un convenio de pago en parcialidades y termina el procedimiento, si no, continúa al paso 6	Segunda visita
6	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Elabora memorándum y se envía la cuenta a la UDEFF, para que instaure el PAE, termina el procedimiento	Nueva invitación

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	430 de 460

Procedimiento de Notificación de Acuerdos y/o Documentos

Ficha del procedimiento	
Nombre	Notificación de acuerdos y/o documentos
Descripción	Notificación de acuerdos y/o documentos que se generen en la sección.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-67-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de conformidad al Manual de Políticas Comerciales
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	El seguimiento que corresponda con relación al acuerdo y/o documento emitido de la sección.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	El acuerdo y/o documento impreso a notificar
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Notificación de Acuerdos y/o Documentos



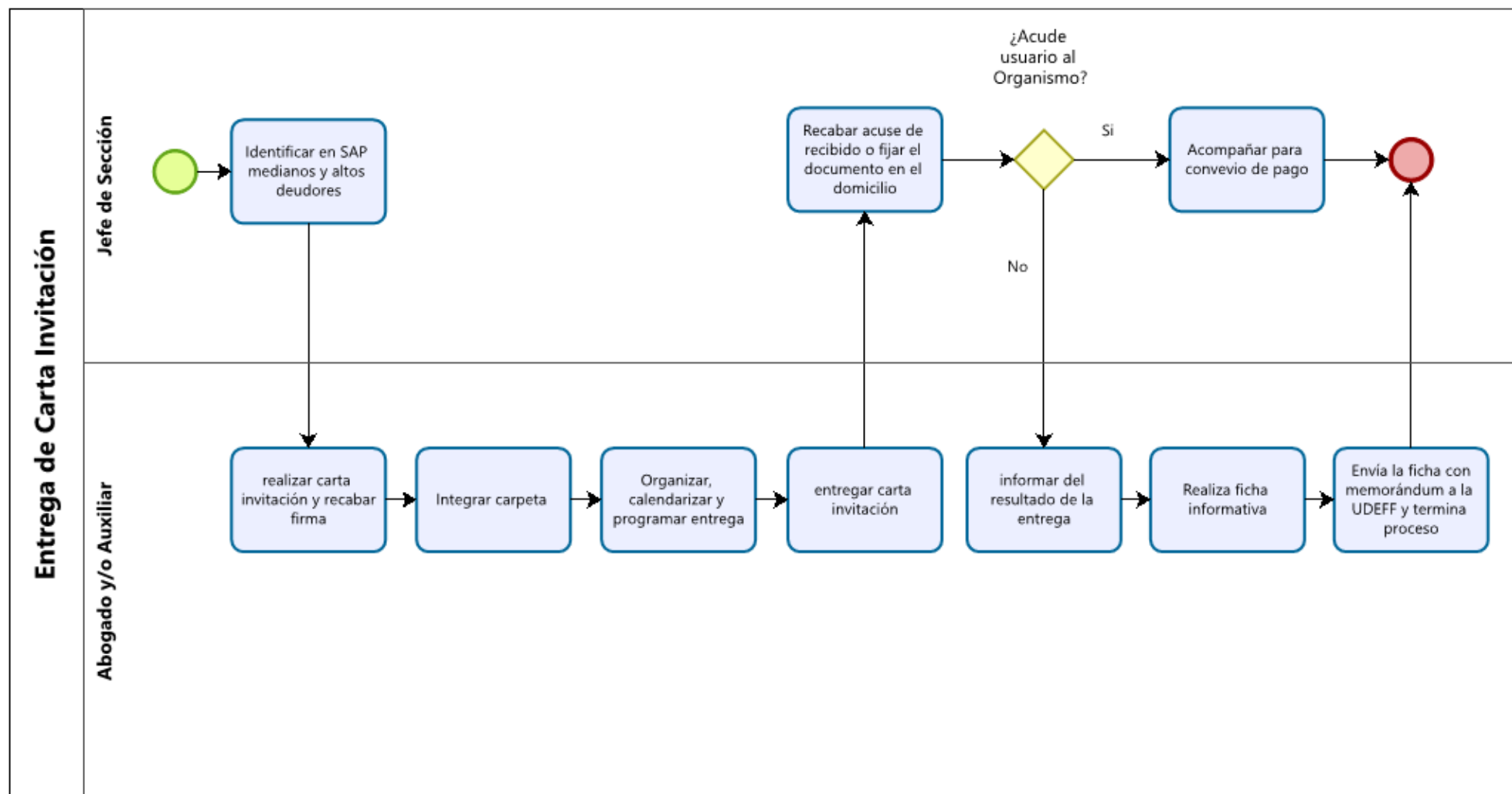
Narrativa del Procedimiento de Notificación de Acuerdos y/o Documentos

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Autoriza, crea o recibe, acuerdos y/o documentos	Autorización y creación de documentos
2	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Da de alta el documento, en la carpeta compartida de la sección	Alta del documento
3	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Organiza ruta, calendariza y programa la entrega del acuerdo o documento	Organización de ruta
4	Jefe de Sección, Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Notifica el acuerdo o documento	Calendarización y programación
5	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Recaba acuse de recibo o en caso de negativa, fija el documento en el domicilio	Notificación del documento
6	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Informa el resultado de la entrega y da de baja en la carpeta compartida	Recepción de acuse

Procedimiento de Entrega de Cartas Invitación.

Ficha del procedimiento	
Nombre	Notificación de cartas invitación
Descripción	Cartas Invitación, para los usuarios morosos denominados altos y medianos deudores, para acercarlos al organismo a fin de llegar a un acuerdo de pago y/o regularizar su situación.
Alineación normativa	PE-69-III-RI-67-IV
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de conformidad al Manual de Políticas Comerciales
Procedimientos antecedentes	-
Procedimientos subsecuentes	El pago del adeudo al organismo o Procedimiento Administrativo de Ejecución (PAE), a cargo de la Unidad de Determinación de Ejecución Fiscal y Fiscalización (UDEFF)
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Impresión de la referencia de pago, sistema SAP, acuerdos, cartografía.
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	-
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Entrega de Cartas Invitación



Narrativa del Procedimiento de Entrega de Cartas Invitación.

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Identifica dentro del padrón de usuarios del SAP, los denominados altos o medianos deudores del organismo	Identificación de deudores
2	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza carta invitación al usuario para regularizar su situación y recaba la firma correspondiente	Elaboración de carta invitación
3	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Integra una carpeta conteniendo (del predio a visitar): ° Carta invitación al usuario ° Plano manzanero de la cartografía del SIAPA ° Imágenes Georeferenciadas (Google Maps)	Integración de carpeta
4	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Organiza una ruta de acuerdo a la zonificación del organismo, calendariza y programa la entrega al usuario de la carta invitación	Organización de ruta
5	Jefe de S., Auxiliar o Abogado o	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza la entrega de la carta invitación al usuario	Programación de entregas
6	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Recaba acuse de recibo o fija la carta invitación en el domicilio	Entrega de carta invitación
7	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Informa resultado de la entrega (firma de recibido, negativa o fotografía si se fijó en el domicilio)	Recepción de acuse
8	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Realiza una ficha informativa con los resultados de la entrega de la carta invitación, asentando: Datos de identificación (nombre, domicilio, número de cuenta y clave SIAPA,), Monto del adeudo actualizado, Características del predio visitado y/o datos técnicos de la cuenta, Fotografías tomadas al momento de la visita, Descripción sucinta del lugar,	Registro de resultados

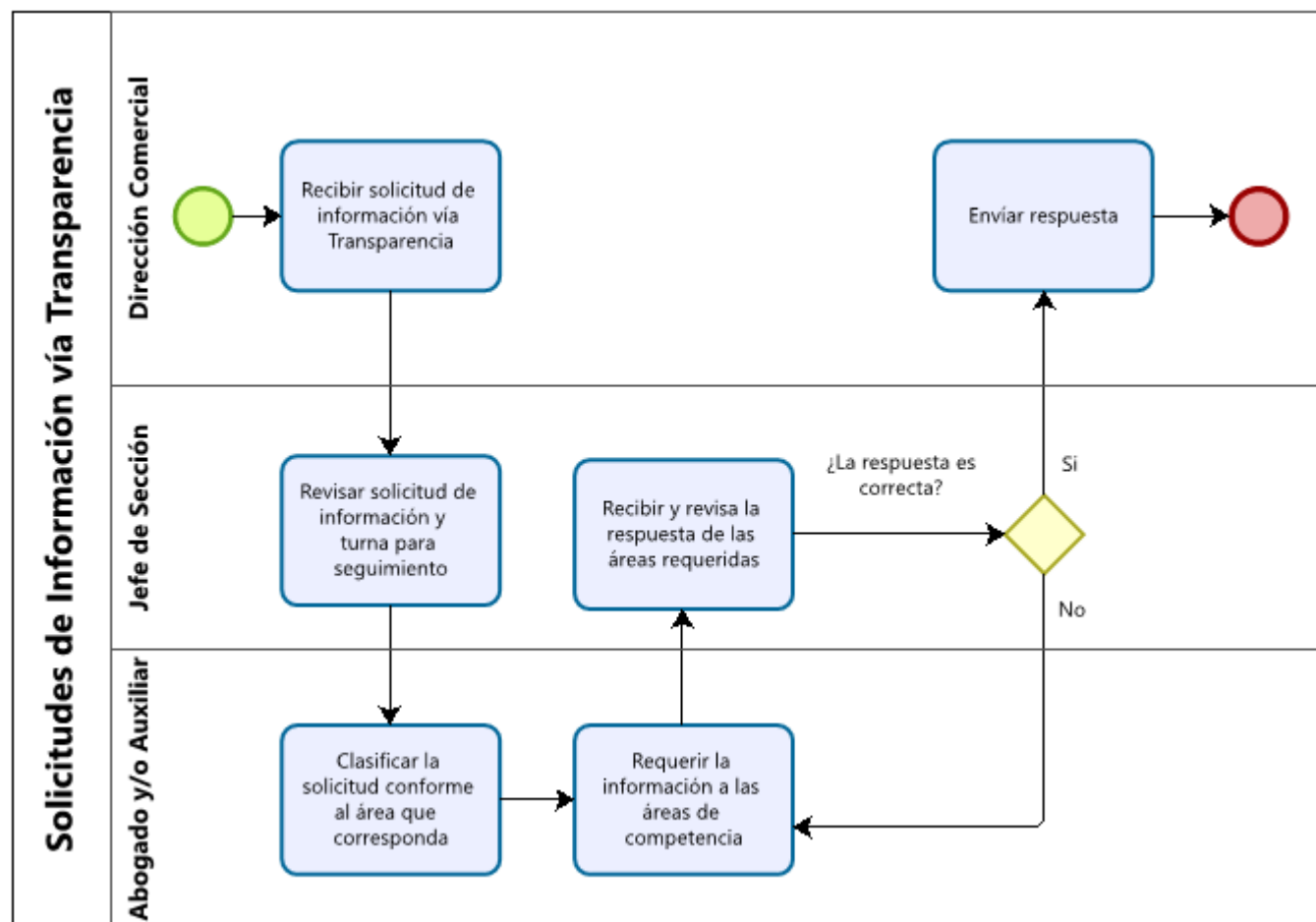
No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
			Información y antecedentes recabados en la vista (propietarios, moradores, usuarios, vecinos, junta de Colonos, administradores, encargados, etc.), Observaciones y/o recomendaciones de seguimiento para lograr la regularización de la cuenta, pudiendo elaborar memorándums para la intervención de otras áreas del organismo.	
9	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Si acude el usuario al organismo, se brinda acompañamiento y se le vincula con las áreas de servicio al cliente para que realice Convenio de pago y termina el procedimiento, si no, continúa al paso 10	Elaboración de ficha informativa
10	Abogado o Auxiliar	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Elabora memorándum y se envía a la UDEFF para que instaure el PAE, TERMINA EL PROCEDIMIENTO	Atención al usuario

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	437 de 460

Procedimiento de Contestación a Solicitudes de Información Vía Transparencia

Ficha del procedimiento	
Nombre	Contestación a solicitudes de información vía Transparencia
Descripción	Analiza, asesora y apoya en la elaboración de la respuesta a solicitudes de información vía Transparencia que se hayan hecho a la Subdirección de servicio al cliente y cobranza
Alineación normativa	PE-69-III-RI-67-III
Macro-proceso rector	Gestión Comercial
Trámite o servicio asociado	-
Políticas del procedimiento	Las que apliquen de conformidad al Manual de Políticas Comerciales
Procedimientos antecedentes	-Una solicitud ciudadana de información vía transparencia hecha al organismo y que su contestación corresponda al ámbito de la subdirección de servicio al cliente y cobranza
Procedimientos subsecuentes	-Entrega del proyecto de contestación a la Subdirección para su revisión, firma y entrega al área correspondiente.
Insumos y recursos necesarios para iniciar el procedimiento	Solicitud de información por parte de un ciudadano turnada a la subdirección de servicio al cliente y cobranza, sistema SAP
Resultado(s), productos o entregables del procedimiento	Documento con proyecto de la respuesta correspondiente para revisión y firma del Subdirector.
Indicador	-

Modelado del Procedimiento de Contestación a Solicitudes de Información Vía Transparencia



Narrativa del Procedimiento de Contestación de Solicitudes de Información Vía Transparencia

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
1	Personal de la Dirección Comercial	Dirección Comercial	Recibe por parte de la Unidad de transparencia del Organismo una solicitud de información vía Transparencia de un ciudadano, y dicha información corresponde a las acciones de gobierno que realiza en el ámbito de sus facultades La Dirección Comercial por medio de la Subdirección de servicio al cliente y cobranza y la turna a dicha subdirección.	Recepción de solicitud
2	Personal de la Subdirección	Subdirección de servicio al cliente y cobranza	Recibe la solicitud de transparencia y la turna a la Sección de Convenios y proyectos comerciales para que los apoye en la elaboración del proyecto de contestación correspondiente.	Turno a la subdirección
3	Jefe de Sección	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Revisa y analiza la solicitud de información y la turna, para el seguimiento conducente	Turno a la sección de convenios
4	Abogado	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Clasifica la solicitud, conforme al área a la que corresponda la custodia de la información solicitada y requiere a dichas áreas la información solicitada	Clasificación y requerimiento de información
5	Jefe de Sección o abogado	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Recibe y revisa la respuesta de las áreas requeridas, si la información es acorde a lo solicitado continua al paso 6, de lo contrario, requiere al área correspondiente para que la corrija o complemente	Revisión de respuestas
6	Jefe de Sección o abogado	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Recibe y revisa la respuesta de las áreas requeridas, si la información es acorde a lo solicitado continua al paso 7, de lo contrario, requiere al área correspondiente para que la corrija o complemente	Elaboración de proyecto de contestación
7	Jefe de Sección o abogado	Sección de Convenios y Proyectos Comerciales	Elabora proyecto de contestación y lo remite a la Subdirección para su revisión, firma y entrega al área correspondiente.	Revisión y firma

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	440 de 460

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / Formato
8	Personal de la Subdirección.	Subdirección de Servicio al Cliente y cobranza	Firma del Subdirector y recaba de ser necesario la firma de la Dirección comercial y remite contestación a la unidad de transparencia del organismo.	Oficio de contestación con la información solicitada

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
Alta de nuevas cuentas en el padrón de usuarios	Sección Padrón de usuarios	Cuenta	Mensual	Ascendente
Atención a avisos de inspección	Sección Padrón de usuarios	%	Mensual	Ascendente
Monto de facturación por cuotas de agua potable y alcantarillado	Subdirección de servicio medido	\$	Mensual	Ascendente
Monto de facturación por cuotas de saneamiento	Subdirección de servicio medido	\$	Mensual	Ascendente
Instalación de nuevos medidores	Subdirección de control técnico	Medidores	Mensual	Ascendente
Sustitución de medidores	Subdirección de control técnico	Medidores	Mensual	Ascendente
Índice de funcionamiento de medidores	Subdirección de control técnico	%	Mensual	Ascendente
Cobertura de micromedición	Subdirección de control técnico	%	Mensual	Ascendente

5. Fichas de los Indicadores

Nombre del Indicador	Alta de nuevas cuentas en el padrón de usuarios
Descripción general	Número de predios integrados al servicio del Organismo.
Fórmula	Número total mensual de nuevas cuentas
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Atención a avisos de inspección
Descripción general	Atención a avisos de inspección recibidos
Fórmula	Avisos de inspección atendidos en 8 días naturales o menos/ Aviso de inspección recibidos *100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	443 de 460

Nombre del Indicador	Monto de facturación por cuotas de agua potable y alcantarillado
Descripción general	Importe de facturación por cuotas de agua potable y alcantarillado
Fórmula	Importe de facturación por cuotas de agua potable y alcantarillado sin IVA y sin rezago.
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Monto de facturación por cuotas de saneamiento
Descripción general	Importe de facturación correspondiente a la contribución para la operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, así como facturación a cuentas de predios comerciales e industriales
Fórmula	Importe de facturación correspondiente a la contribución para la operación de las plantas de tratamiento de aguas residuales, así como facturación a cuentas de predios comerciales e industriales por descargas de contaminantes. Sin IVA y sin rezago.
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Instalación de nuevos medidores
Descripción general	Instalación a predios de nueva incorporación al servicio.
Fórmula	Cantidad de medidores instalados por cambio de régimen de cuota fija a servicio medido
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Sustitución de medidores
Descripción general	Sustitución de medidor por finalización de vida útil
Fórmula	Cantidad de medidores instalados en sustitución de medidor por falla
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Índice de funcionamiento de medidores
Descripción general	Número de medidores funcionando
Fórmula	Número de medidores Funcionando y observaciones excluyendo nf,md,mi, an, at y cc/ Número de medidores instalados excluyendo lotes baldíos*100
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Nombre del Indicador	Cobertura de micromedición
Descripción general	Lograr los índices y la calidad en la micromedición
Fórmula	Número de medidores instalados / número de cuentas en padrón*100. Sin considerar lotes baldíos.
Sentido	Ascendente
Observaciones	-
Frecuencia de medición	Mensual
Fuente	Archivos electrónicos del área

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	446 de 460

6. Elaboración y autorización de la sección

Lic. Norberto Valdivia Gutiérrez
Sección de Convenios y Proyectos Comerciales
Facilitador - Redactor

Mtra. Noemí Marisela Sherman Quintero
Directora Comercial
Titular de la unidad administrativa
documentada en esta sección

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

Glosario

Término	Descripción
Amenaza	Un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.
Análisis de vulnerabilidad	Proceso para determinar los componentes críticos o débiles de los sistemas ante las amenazas.
Deslizamiento	Los deslizamientos se definen como el movimiento lento o rápido del material superficial de la corteza terrestre (suelo, arena, roca) en una zona con pendiente baja o alta, debido a un aumento de peso, pérdida de la consistencia de los materiales, acciones externas, o algún otro factor detonante que genere un desequilibrio en las condiciones de estabilidad de la ladera. En otras palabras, deslizamiento es todo movimiento de masa en la superficie terrestre, diferente a erosión superficial. Incluye 7 términos como derrumbe, asentamiento, corrimiento, movimiento de masa, reptación, desplazamiento, hundimiento, formación de grietas, colapso de cavernas o minas, caída de rocas, desprendimiento (lento o rápido) sobre vertientes o laderas, de masas de suelo o de rocas.
Grado de exposición	Medición del nivel por estar propenso a una amenaza o peligro de la población, las propiedades, los sistemas u otros elementos presentes en las zonas donde existen amenazas y, por consiguiente, son vulnerables a experimentar pérdidas potenciales.
Gestión del riesgo	El enfoque y la práctica sistemática de gestionar la incertidumbre para minimizar los daños y las pérdidas potenciales
Emergencia	Cualquier incidente o accidente en los componentes del sistema de abastecimiento de agua, que dé lugar a alteraciones en la calidad del agua que represente un riesgo a la salud de la población.
Impacto	Efectos en el medio ambiente y en obras hechas por el hombre, a causa de un desastre

Planificación de contingencias	Un proceso de gestión que analiza posibles eventos específicos o situaciones emergentes que podrían imponer una amenaza a la sociedad o al medio ambiente, y establece arreglos previos para permitir respuestas oportunas, eficaces y apropiadas ante tales eventos y situaciones
Preparación	Son las medidas que deben implementarse antes que se presente un desastre
Prevención	Acciones de preparación para disminuir el efecto del impacto de los desastres. Recuperación: restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación de las líneas vitales indispensables y la reconstrucción del daño físico sufrido
Resiliencia	La capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas.
Riesgo	Es el resultado de una evaluación, generalmente probabilística, de que las consecuencias o efectos de una determinada amenaza excedan valores prefijados.
Sequías	Tiempo seco de larga duración, que puede causar incendios forestales y pérdida o migración masiva de animales.
Sismo	El sismo se define como un proceso paulatino, progresivo y constante de liberación súbita de energía mecánica debido a los cambios en el estado de esfuerzos, de las deformaciones y de los desplazamientos resultantes, regidos además por la resistencia de los materiales rocosos de la corteza terrestre, bien sea en zonas de interacción de placas tectónicas, como dentro de ellas. Su efecto inmediato es la transmisión de esa energía mecánica liberada mediante vibración del terreno aledaño al foco y de su difusión posterior mediante ondas de diversos tipos, a través de la corteza y a veces del manto y el núcleo terrestre.
Clima	Conjunto de condiciones atmosféricas características de una región.
Contaminación	Presencia de sustancias nocivas en el medio ambiente que alteran su estado natural y pueden causar daños a la salud y los ecosistemas.
Cuenca	Área de tierra drenada por un río principal y sus afluentes.

Estudio de Impacto Ambiental (EIA)	Evaluación de los posibles efectos positivos y negativos de un proyecto sobre el medio ambiente.
Erosión hídrica de suelos	Desgaste y pérdida de la capa superficial del suelo debido a la acción del agua.
Información Pública	Datos, hechos y conocimientos accesibles a la población en general.
Inundación	Cubrimiento temporal de zonas normalmente secas por el exceso de agua.
Mitigación	Acciones para reducir los efectos negativos de un desastre o fenómeno natural.
Monitoreo	Observación y seguimiento de variables ambientales para evaluar su estado y cambios.
Ordenamiento Territorial	Planificación del uso del suelo y los recursos naturales para un desarrollo sostenible.
Preparación	Acciones anticipadas para enfrentar una emergencia o desastre.
Población	Conjunto de individuos de una misma especie que habitan un lugar determinado.
Precipitación	Agua que cae de la atmósfera en forma de lluvia, nieve, granizo, etc.
Pronóstico	Predicción de un evento futuro, como el clima o un desastre natural.
Recuperación	Proceso de reconstrucción y rehabilitación después de un desastre.
Sistemas de Información Geográficos (SIG)	Herramientas informáticas para capturar, almacenar, analizar y visualizar datos geográficos.

Vulnerabilidad	Susceptibilidad de una persona o comunidad a sufrir daños por un peligro.
Estabilización aerobia termofílica auto térmica	Es un proceso de estabilización aerobia en el cual los microorganismos generan suficiente calor para mantener temperaturas en el rango termofílico.
Estabilización aerobia	Proceso para la estabilización de los lodos que considera la oxidación directa de la materia orgánica biodegradable y la oxidación del material celular de los microorganismos.
Estabilización alcalina	Proceso por el cual se estabilizan los lodos por medio de la cal u otros materiales alcalinos, suministrando suficiente material para elevar el pH por encima de 12 durante 2 horas.
Estabilización anaerobia	Proceso de estabilización de lodos operado específicamente sin oxígeno en el cual la materia orgánica alimentada se convierte a metano y dióxidos de carbono.
Demanda bioquímica de oxígeno (DBO)	Un medida estándar que mide la materia orgánica biodegradable contenida en el agua residual y cuantifica la cantidad de oxígeno consumida por los microorganismos dentro de un período de tiempo (típicamente 5 días a 20°C).
Densidad aparente	Relación peso-volumen para un sólido, incluyendo los poros o espacios libres en el material.
Lodo activado	Los sólidos o biomasa activa en un proceso de lodos activados.
Material acondicionador	En el composteo son los materiales adicionados al lodo para proporcionar energía, porosidad, contenido de sólidos o incrementar la relación carbono/nitrógeno.
Proceso de lodos activados	Un proceso biológico de tratamiento de agua residual en el cual una mezcla de agua residual y lodo enriquecido con microorganismos (biomasa) se mezcla y aerea para facilitar la degradación biológica por microorganismos.
Sólido estabilizado	Lodo o sólido en el cual la concentración de sólidos volátiles se ha reducido significativamente por medio de un proceso de estabilización (aerobio, anaerobio, químico). El material estabilizado no es putrescible, no produce olor y no atrae vectores.

Tiempo de retención	Es el tiempo teóricamente requerido para desplazar el contenido de un tanque o unidad a una velocidad de descarga determinada.
Hardware	Partes físicas, tangibles, de un sistema informático, sus componentes eléctricos, electrónicos y electromecánicos.
Software	Conjunto de programas, instrucciones, reglas, documentación y datos que permiten el funcionamiento de un dispositivo electrónico, como una computadora, teléfono.
SAP	Empresa multinacional alemana dedicada al diseño de productos informáticos de gestión empresarial, tanto para empresas como para organizaciones y organismos públicos.
Oracle	Empresa que desarrolla bases de datos que almacenan y facilitan el manejo de grandes cantidades de información relacionada entre sí.
Unix	Sistema operativo multiusuario y multiproceso que ofrece facilidades para programar un ambiente propio para las tareas de diseño de software.
AS/400	Plataforma moderna capaz de ejecutar programas existentes, que además soporta diferentes lenguajes de desarrollo, tanto nativos como de código abierto.
Routers	Enrutador o encaminador es un dispositivo que permite interconectar redes con distinto prefijo en su dirección IP.
Switches	Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando lo que se conoce como una red de área local.
Plantas UPS	Sistemas de alimentación eléctrica ininterrumpida.
SEPLAN	Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana.

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	452 de 460

Página WEB	Conjunto de páginas interconectadas alojadas en un dominio específico y accesibles a través de internet.
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados es una herramienta de planeación que identifica en forma resumida los objetivos de un programa, incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden dichos objetivos.
POA	Programa operativo anual.
Score Card	Herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño.
BSC	Cuadro de mando integral.
Staff	Conjunto de trabajadores.
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
CONAGUA	Comisión Nacional del Agua.
Spools	Archivos que permiten gestionar datos externos.
Intranet	Red informática para compartir información dentro de una organización.
Internet	Conjunto de redes de comunicación interconectadas.
Parche	Cambios que se han aplicado a un programa para corregir errores, actualizarlo, eliminar secciones antiguas de software o simplemente añadirle funcionalidad.

Firewalls	Parte de un sistema informático o una red informática que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.
WAF	Solución de seguridad que protege las aplicaciones web de ataques maliciosos y tráfico no deseado.
BDF	Mecanismo de detección que se utiliza para monitorear la conectividad IP y detectar fallas en enlaces.
XDR	Tecnología de ciberseguridad que ayuda a las organizaciones a detectar y responder a amenazas cibernéticas.
Endpoints	Componentes que se encuentran en el extremo de un canal de comunicación con la red que permite el intercambio de datos con ella.
Virtualizado	Concepto que describe la capacidad de algunas computadoras de utilizar un programa o un conjunto de programas para imitar las características físicas de otra computadora o de un conjunto de computadoras, lo que da lugar a un sistema informático virtual

Anexos

7. Descripción de la referencia normativa

LEY FUNDAMENTAL				REGLAMENTO INTERIOR				Referencia
CLAVE	ARTÍCULO	FRACCIÓN	INCISO	CLAVE	ARTÍCULO	FRACCIÓN	INCISO	
PP	25	II	-	RI	19	XIII	-	PP-25-II-RI-19-XIII
PE	69	III	-	RI	19	XIII	-	PE-69-III-RI-19-XIII
PE	69	III	-	RI	19	XV-XVI-XIX	-	PE-69-III-RI-19-XV-XVI-XIX
PE	69	III	-	RI	19	XVII	-	PE-69-III-RI-19-XVII
PE	69	III	-	RI	19	XIX	-	PE-69-III-RI-19-XIX
PE	69	III	-	RI	19	VIII	-	PE-69-III-RI-19-VIII
PE	69	III	-	RI	19	IX	-	PE-69-III-RI-19-IX
PE	69	III	-	RI	19	XII	-	PE-69-III-RI-19-XII
PE	69	III	-	RI	19	VI	-	PE-69-III-RI-19-VI
PE	69	III	-	RI	19	V	-	PE-69-III-RI-19-V
PE	69	III	-	RI	19	IV		PE-69-III-RI-19-IV



Manual de Organización y Procedimientos
Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado SIAPA
Tomo III

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	455 de 460

PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V
PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V
PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V
PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V
PE	69	III	-	RI	27	XX	-	PE-69-III-RI-27-XX
PE	69	III	-	RI	27	XXI	-	PE-69-III-RI-27-XXI
PE	69	III	-	RI	27	XXII	-	PE-69-III-RI-27-XXII
PE	69	III	-	RI	27	XIII	-	PE-69-III-RI-27-XIII
PE	69	III	-	RI	27	XXIV	-	PE-69-III-RI-27-XXIV
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	IV	-	PE-69-III-RI-27-IV
PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V
PE	69	III	-	RI	27	V	-	PE-69-III-RI-27-V



Manual de Organización y Procedimientos
Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado SIAPA
Tomo III

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	456 de 460

PE	69	III	-	RI	27	VIII	-	PE-69-III-RI-27-VIII
PE	69	III	-	RI	27	IX	-	PE-69-III-RI-27-IX
PE	69	III	-	RI	27	X	-	PE-69-III-RI-27-X
PE	69	III	-	RI	27	XVIII	-	PE-69-III-RI-27-XVIII
PE	69	III	-	RI	27	I	-	PE-69-III-RI-27-I
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	IV	-	PE-69-III-RI-27-IV
PE	69	III	-	RI	27	VI	-	PE-69-III-RI-27-VI
PE	69	III	-	RI	27	XI	-	PE-69-III-RI-27-XI
PE	69	III	-	RI	27	XII	-	PE-69-III-RI-27-XII
PE	69	III	-	RI	27	XIII	-	PE-69-III-RI-27-XIII
PE	69	III	-	RI	27	XIX	-	PE-69-III-RI-27-XIX
PE	69	III	-	RI	27	XIV	-	PE-69-III-RI-27-XIV
PE	69	III	-	RI	27	XIV	-	PE-69-III-RI-27-XIV
PE	69	III	-	RI	27	XV	-	PE-69-III-RI-27-XV
PE	69	III	-	RI	27	XV	-	PE-69-III-RI-27-XV
PE	69	III	-	RI	27	XVII	-	PE-69-III-RI-27-XVII

PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	69	III	-	RI	27	II	-	PE-69-III-RI-27-II
PE	14	II	c	RI	9	III		PE-14-II-C-RI-9-III-1
PE	69	III		RI	25	II		PE-69-III-RI-25-II
LF	28	I		RI	25	II		LF-28-I-RI-25-II

La clave se obtiene de las iniciales del documento normativo, considerando primero a Ley de mayor jerarquía a la de menor jerarquía, por ejemplo:

PE	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
LO/DP	Ley Orgánica o Decreto de Creación Paraestatal.
LR	Ley Reglamentaria (peje: Ley de Adquisiciones = LA).
AG	Acuerdo del Gobernador.
PP	Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios
RI	Reglamento Interno.

Bitácora de cambios

Versión	Fechada última revisión por DCR	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio (Qué cambio y porqué se modificó)
03	24-feb-2021	Plantillas	Cambios referidos en la Guía del MOP

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	459 de 460

Supervisión de la elaboración

Ing. Ernesto Lizárraga Durán
Director de Control de Riesgos
Responsable de la Normatividad para la
Elaboración del Documento

Ing. Octavio González Loza
Director General de Tecnologías de la Información
Supervisor del proyecto

LM. Oscar Rubén Saucedo Álvarez
Coordinador Organizacional A
Facilitador del Proyecto

Fecha URDCR	Versión	Página
24-feb-2021	03	460 de 460

Autorizaciones Legales

El Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA), con fundamento en el artículo 5 en su fracción XII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, propone este manual con el fin de regular y organizar el funcionamiento de esta institución.

Con fundamento en el artículo 19, fracción XV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco se emite este manual con el propósito de regular y organizar el funcionamiento de las dependencias.

Ing. Jorge Gastón González Alcérreca
Secretario de Gestión Integral del Agua

Lic. Aarón Armando Gámez Sepúlveda
Secretario de Administración

Ing. Carlos Enrique Torres Lugo.
Director General del OPD SIAPA

El OPD Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) con fundamento en los artículos 5 en su fracción XII y artículo 15, fracción VIII y IX de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, propone este manual con el fin de regular y organizar el funcionamiento de esta dependencia