

LA GACETA

M U N I C I P A L

ÓRGANO DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO

26 DE AGOSTO 2024 // GACETA@HERMOSILLO.GOB.MX

SE INFORMA QUE EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE HERMOSILLO, SONORA, EN SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA EL 19 DE AGOSTO DE 2024, CORRESPONDIENTE AL ACTA NÚMERO (69), TUVO A BIEN APROBAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AGUA HERMOSILLO, PARA QUEDAR EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AGUA DE HERMOSILLO

Febrero 2024



MUNICIPIO DE HERMOSILLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AGUA DE HERMOSILLO

Elaborado por:

Ing. Renato Ulloa Valdez
Agua de Hermosillo

Validado por:

Mtra. Irma Laura Murillo Lozoya
Órgano de Control y Evaluación
Gubernamental

CONTENIDO

Introducción
Catálogo de facultades y procesos

Dirección General		
Lista maestra	Nombre	Código
Carta proceso	Seguimiento a la información documentada	26-AGH-CP01
Procedimiento	Control de Documentos	26-DGA-P101
Procedimiento	Control de Registros	26-DGA-P102
Procedimiento	Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT)	26-DGA-P103
Procedimiento	Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo	26-DGA-P104
Procedimiento	Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo	26-DGA-P105
Procedimiento	Respaldo de sistema de base de datos	26-DGA-P106
Procedimiento	Atención a las solicitudes de acceso a la información	26-DGA-P107
Dirección de Ingeniería y Operación		
Lista maestra	Nombre	Código
Carta proceso	Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.	26-AGH-CP02
Procedimiento	Centro de Atención Telefónica y de Información	26-DIO-P201
Procedimiento	Monitoreo de la calidad del agua potable	26-DIO-P202
Procedimiento	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de agua potable	26-DIO-P203
Procedimiento	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de drenaje y alcantarillado	26-DIO-P204
Procedimiento	Control de descargas de aguas residuales	26-DIO-P205
Procedimiento	Distribución de agua potable a la red	26-DIO-P206
Procedimiento	Fuentes de Abastecimiento	26-DIO-P207
Procedimiento	Supervisión de obras	26-DIO-P208
Procedimiento	Supervisión de Fraccionamientos	26-DIO-P209
Procedimiento	Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional	26-DIO-P210
Procedimiento	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales	26-DIO-P211
Procedimiento	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales	26-DIO-P212
Procedimiento	Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	26-DIO-P213
Procedimiento	Resolución de precios unitarios fuera de proyecto	26-DIO-P214

Dirección Comercial

Lista maestra	Nombre	Código
Carta proceso	Comercialización de servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.	26-AGH-CP03
Procedimiento	Alta fraccionamientos y/o calles	26-DCO-P301
Procedimiento	Instalación de medidores	26-DCO-P302
Procedimiento	Factibilidad de servicios	26-DCO-P303
Procedimiento	Toma de lectura y facturación en sitio	26-DCO-P304
Procedimiento	Resolución de incidencias en facturación.	26-DCO-P305
Procedimiento	Atención a usuarios	26-DCO-P306
Procedimiento	Medición de la satisfacción del usuario	26-DCO-P307
Procedimiento	Contrato de servicios de agua potable y drenaje	26-DCO-P308
Procedimiento	Recaudación	26-DCO-P309
Procedimiento	Recuperación y cuentas especiales	26-DCO-P310
Procedimiento	Promoción al fomento del cuidado del agua y pago de servicios	26-DCO-P311
Procedimiento	Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero	26-DCO-P312

Dirección de Administración y Finanzas

Lista maestra	Nombre	Código
Carta proceso	Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales	26-AGH-CP04
Procedimiento	Proceso de Contratación	26-DAF-P401
Procedimiento	Licitación Pública	26-DAF-P402
Procedimiento	Adjudicación directa	26-DAF-P403
Procedimiento	Control de Presupuestos	26-DAF-P404
Procedimiento	Recaudación de Ingresos	26-DAF-P405
Procedimiento	Elaboración de estados financieros	26-DAF-P406
Procedimiento	Pago a proveedores	26-DAF-P407
Procedimiento	Compras	26-DAF-P408
Procedimiento	Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	26-DAF-P409
Procedimiento	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de refrigeración	26-DAF-P410
Procedimiento	Mantenimiento preventivo al parque vehicular	26-DAF-P411

Dirección de Recursos Humanos

Lista maestra	Nombre	Código
Carta proceso	Administración de Personal	26-AGH-CP05
Procedimiento	Elaboración de nóminas	26-DRH-P501
Procedimiento	Solicitud de Vacaciones y/o Prima vacacional	26-DRH-P502
Procedimiento	Bajas de personal	26-DRH-P503
Procedimiento	Contratación de personal no sindicalizado	26-DRH-P504
Procedimiento	Contratación de personal sindicalizado	26-DRH-P505
Procedimiento	Capacitación	26-DRH-P506

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo presentar en forma integral los principales procesos y procedimientos que impactan en el cumplimiento del Plan Operativo Anual de cada una de las distintas unidades que conforman al Organismo Operador, así como enfocar nuestra visión de los mismos a la mejora continua.

Se desarrollan los requisitos que aplican a este Organismo Operador por lo que se valida el trabajo realizado con cada área administrativa, ya que cada una de ellas brinda la información de sus procesos, procedimientos, indicadores y planeación que llevan a cabo, para conformar así, un catálogo general de facultades y procesos.

Se incluye también de manera separada por cada área la lista maestra, carta de procesos y procedimientos, formatos y anexos, demostrando ser, en esta forma, un Organismo comprometido con la ciudadanía para ofrecer calidad en sus servicios.

Está encaminado a incrementar el potencial del personal que integra la plantilla laboral para ofrecer sus servicios, con el firme propósito de satisfacer los requisitos de nuestros usuarios (clientes) y también muestra una visión global de la operación de Agua de Hermosillo auxiliando así, la integración del personal de nuevo ingreso y facilitando su incorporación e inducción al área cumpliendo con cada una de las leyes, normas y reglamentos que correspondan.

En caso de realizar alguna modificación a las atribuciones y/o la estructura orgánica, la Dirección General, a través de la Dirección de Recursos Humanos, deberá realizar un análisis de este documento con el fin de actualizar y realizar modificaciones según corresponda, de conformidad a los lineamientos vigentes.



CATÁLOGO DE FACULTADES Y PROCESOS

Agua de Hermosillo

Fecha: 09 de febrero de 2024

No.	Facultad/ Atribución	Documento Normativo	Artículo, fracción
1	Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.	Ley 249 de Agua del Estado de Sonora Reglamento de las Entidades de la Administración Pública Paramunicipal del Municipio de Hermosillo Reglamento Interior del Organismo Operador denominado Agua de Hermosillo. NOM-127-SSA1-2021 NOM-179-SSA1-2020 NOM-001-SEMARNAT-2021 NOM-002-SEMARNAT-1996 NOM-003-SEMARNAT-1997	
2	Comercialización de servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales.	Ley 249 de Agua del Estado de Sonora Ley de Ingresos para el Municipio de Hermosillo vigente Reglamento de la presentación y uso de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de agua residual Reglamento de las Entidades de la Administración Pública Paramunicipal del Municipio de Hermosillo Reglamento Interior del Organismo Operador denominado Agua de Hermosillo.	Art. 37, Art. 75 B) Art. 32, 33,34, 35 y 36 A), Art. 53 I al V

No.	Proceso	Tipo de Proceso	Puesto del Responsable
1	Seguimiento a la información documentada	Alta Dirección	Director General
2	Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento	Operativo	Director de Ingeniería y Operación
3	Comercialización de servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento	Operativo	Director Comercial
4	Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales	Soporte	Director de Administración y Finanzas
5	Administración de Personal	Soporte	Director de Recursos Humanos

Elaboró:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General



LISTA MAESTRA

Agua de Hermosillo

Dirección General

Fecha:	09/Feb/24
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
26-AGH-CP01	Seguimiento a la información documentada	Rev.00	09/Feb/24
PROCEDIMIENTOS			
26-DGA-P101	Control de documentos	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P102	Control de registros	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P103	Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT)	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P104	Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P105	Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P106	Respaldo de sistema de base de datos	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P107	Atención a solicitudes de acceso a la información	Rev.00	09/Feb/24
FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
26-DGA-P101-F01	Solicitud de cambios a documentos	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P101-F02	Control de cambios	Rev.00	09/Feb/24
ANEXOS			
26-DGA-P101-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P102-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P103-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P104-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P105-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P106-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DGA-P107-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24



CARTA DE PROCESOS

Agua de Hermosillo

Dirección General

Código:	26-AGH-CP01/Rev.00	Fecha de Emisión:	09/Feb/2024
---------	--------------------	-------------------	-------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Seguimiento a la información documentada.
Objetivo de Calidad	Asegurar la operación de los procesos y procedimientos de la instancia, a través de la administración de documentos y los registros que generen.
Alineación al PMD	2.12.1. Fortalecer el abasto de agua potable para satisfacer en calidad y cantidad a la población en el mediano y largo plazo. 2.12.2. Brindar a los usuarios los servicios con calidad y sentido social, promoviendo una recaudación eficaz y eficiente. 2.13.1. Mejorar la red de drenaje de la ciudad de Hermosillo. 2.14.1 Sanear, reutilizar y disponer de los volúmenes de aguas residuales generadas y optimizar los costos de operación de plantas de tratamiento, viabilidad y/o construcción de las líneas moradas, así como promover el uso de aguas tratadas. 2.15.1. Implementar mecanismos de control y sistemas de información para la evaluación del desempeño, transparencia, mejora de la percepción e imagen institucional, así como la defensa legal del patrimonio del organismo.
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del Catálogo de Facultades y Procesos.
Alcance	Aplica a todos los procedimientos de la Instancia.
Responsable del Proceso	Director General de Agua de Hermosillo.
Producto	Procesos y procedimientos de la Instancia operando conforme a lo documentado.
Cliente	Titular de la Instancia y todo el personal.
Interacción con otros procesos	26-AGH-CP02: Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. 26-AGH-CP03: Comercialización de servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. 26-AGH-CP04: Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales. 26-AGH-CP05: Administración de personal.

PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
26-DGA-P101	Control de documentos.	
26-DGA-P102	Control de registros.	
26-DGA-P103	Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT).	
26-DGA-P104	Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	
26-DGA-P105	Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo.	
26-DGA-P106	Respaldo de sistema de base de datos.	
26-DGA-P107	Atención a solicitudes de acceso a la información	
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida
Avance de los procesos de Agua de Hermosillo	$\frac{(CP02+CP03+CP04+CP05)}{\Sigma \text{ Procesos}}$	% de avance

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Enlace Administrativo

Aprobó:

Director General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P101/Rev. 00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Mantener la información documentada actualizada y vigente de los procesos y procedimientos de la Instancia.
II. ALCANCE
Aplica para toda la información documentada que soportan los procedimientos de la Instancia.
III. DEFINICIONES
- TUA: Titular de la Unidad Administrativa. - Enlace Administrativo: Persona designada para administrar el control de documentos de la Instancia. - Subenlace: Persona que dará seguimiento a los temas relacionados con el manual de procedimientos al interior de la unidad administrativa a la que pertenece. - Operador del procedimiento: Responsable de la ejecución de un procedimiento o de una parte del mismo. - Información documentada: Es la documentación determinada como necesaria para la operación eficaz (Cartas de proceso, procedimientos, etc.) - Lista Maestra: Documento que establece el estado actual de los documentos, mediante su código, nombre, número de revisión y fecha de emisión del mismo. - Registro Histórico de Cambios: Documento que muestra el historial de las revisiones que ha sufrido un documento en el transcurso del tiempo.
IV. REFERENCIAS
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. - Lineamientos Generales para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.
V. POLÍTICAS
1. La solicitud para modificar (alta, baja o cambio) la carta de procesos, deberá hacerla el TUA a la cual pertenece el documento, o en su defecto, el Enlace Administrativo. 2. Los cambios a los procedimientos, podrá solicitarlos el Operador del procedimiento, con la aprobación del TUA. 3. Todas las Unidades Administrativas de la Instancia deberán estar pendientes de cualquier cambio a la normatividad, ya sea Municipal, Estatal o Federal, que requieran para llevar a cabo su trabajo. 4. El Subenlace es el responsable de mantener en su Unidad Administrativa la carpeta de los documentos generados, actualizada, vigente y disponible para su uso. 5. En Instancias pequeñas y a criterio del Enlace Administrativo, únicamente se utilizará una carpeta de resguardo de todos los documentos, sin que esto afecte la disponibilidad de uso para todo el personal de la Instancia.

6. Tratándose de documentos externos requeridos para la operación de los procedimientos de la Instancia, quien los requiera deberá asegurarse de contar con la versión vigente y deberá resguardarlos.		
7. Nota de la actividad 3.4: en caso de un procedimiento el cambio de revisión aplica para todos los documentos que se deriven de éste (formatos, anexos, verificación de la ejecución e inventario de registros).		
VI. PRODUCTOS		
NOMBRE		REQUISITO DE CONFORMIDAD
Documentos actualizados y vigentes		Cumplimiento con lo descrito en la Lista Maestra
VII. CLIENTES		
Titular de la Instancia		
Unidades Administrativas de la Instancia		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
1. Total de documentos aprobados		Σ de documentos aprobados
2. Total de documentos modificados		Σ de documentos modificados
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DGA-P101-F01 - Solicitud de cambios a documentos.		
26-DGA-P101-F02 - Control de cambios.		
26-DGA-P101-A01 - Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Solicitud de Cambios.	
Subenlace / Operador del procedimiento	1.1 Identifica los cambios necesarios a la documentación de los procedimientos, solicita los cambios en el formato F01 y entrega al TUA para su conocimiento y aprobación.	
TUA	1.2 Aprueba la Solicitud de cambios y envía al Enlace Administrativo para su gestión.	Solicitud de cambios con firma.
	2. Cambios al documento.	
Enlace Administrativo	2.1 Recibe la Solicitud de cambios y registra en el formato de Control de cambios.	Control de cambios.
	"En caso de alta o modificación al documento"	
Subenlace	2.2 Realiza las modificaciones señaladas en la Solicitud de cambios, y envía al Enlace Administrativo para su revisión y aprobación. Este documento tendrá el estado de "Borrador" hasta que se apruebe. Continúa en 3.1.	Correo electrónico de envío con el documento borrador.
	"En caso de baja del documento"	
Enlace Administrativo	2.3 Elimina el documento de la carpeta de documentos vigentes, actualiza la Lista maestra, el Registro histórico de cambios y el Control de cambios.	Lista maestra. Registro histórico de cambios. Control de cambios.

	2.4 Solicita al Subenlace que destruya el documento de cualquier lugar o área donde estuviera disponible, junto con sus anexos. Continúa en 4.1.	
3. Aprobación del documento.		
Enlace Administrativo	3.1 Verifica que los cambios en el documento correspondan a lo descrito en la Solicitud de cambios (F01).	
	3.2 Si los cambios se realizaron adecuadamente, aprueba el documento. De no ser así, envía al Subenlace para su corrección (continua en 2.2).	
	3.3 Notifica al Subenlace para que imprima el documento y solicite las firmas correspondientes, y actualiza el formato Control de cambios.	Control de cambios.
Subenlace	3.4 Imprime el documento y recaba las firmas correspondientes. Entrega el documento aprobado al Enlace para su resguardo.	Documento aprobado.
Enlace Administrativo	3.5 Recibe el documento aprobado, actualiza el Registro histórico de cambios y la Lista Maestra y entrega una copia del documento y de la lista maestra al Subenlace para su carpeta.	Registro histórico de cambios. Lista maestra.
	3.6 Resguarda los documentos originales vigentes, con las firmas correspondientes en la carpeta de documentos vigentes.	
4. Documentos obsoletos.		
Enlace Administrativo	4.1 En caso de resguardar los documentos obsoletos para conservar el historial de las revisiones, sella los documentos de la revisión anterior a la vigente con la leyenda de "Documento Obsoleto" y archiva.	Documentos obsoletos con sello.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Enlace Administrativo

Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional

Director General



AGUA DE HERMOSILLO

Solicitud de cambios a documentos

Unidad Administrativa		Fecha	
Nombre del documento			
Código del documento		Número de revisión a la que cambia	00

Identificación del cambio	

Director General

26-DGA-P101-F01/Rev.00



AGUA DE HERMOSILLO

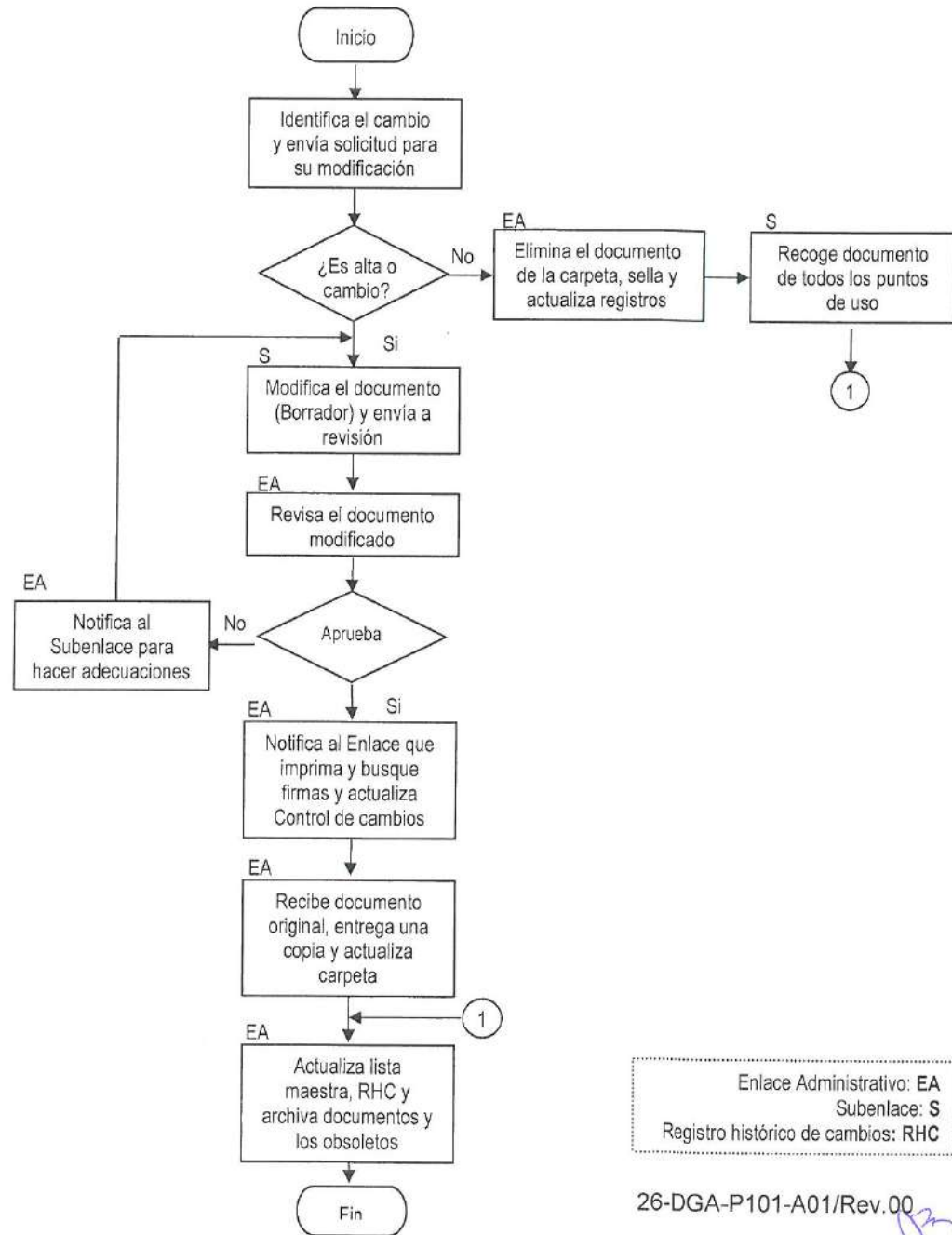
Control de Cambios (Altas/Cambios/Bajas)

[illegible]

26-DGA-P101-F02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P101/Rev.00



26-DGA-P101-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P101/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de cambios con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Módulo Capacitación	Archivo
2	Control de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico
3	Correo electrónico de envío de documento Borrador	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico
4	Lista maestra	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Módulo Capacitación	Archivo
5	Registro histórico de cambios	Enlace Administrativo	Electrónico y/o Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico
6	Documento aprobado	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Módulo Capacitación	Archivo
7	Documentos obsoletos con sello	Enlace Administrativo	Papel	Vida útil	Módulo Capacitación	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de documentos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P101/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elaboró y firmó Solicitud de cambios?			
2	¿Se hicieron los cambios en el documento?			
3	¿Se envió el documento al Enlace Administrativo para su revisión?			
4	¿En caso de baja, se retiró el documento de todos los puntos de uso y se actualizo la Lista maestra?			
5	¿Se aprobó el documento y se firmó por los responsables?			
6	¿Se actualizo la aprobación en el formato de Control de cambios?			
7	¿Se modificó el Registro histórico de cambios?			
8	¿Se imprimió la Lista maestra?			
9	¿El Enlace Administrativo resguarda los documentos originales vigentes?			
10	¿Los documentos obsoletos se sellan y se archivan?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
12	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P102/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Contar con la evidencia necesaria que sustente la operación de los procedimientos de la Instancia, a través del control de los registros que se generen.	
II. ALCANCE	
Aplica para todos los registros que den evidencia de la realización de una actividad y de los resultados obtenidos por la operación de los procedimientos.	
III. DEFINICIONES	
- Registro: Elementos probatorios o evidencia de la realización de una actividad. - Operador del Procedimiento: Responsable de la ejecución del procedimiento o de una parte del mismo. - Responsable del registro: Aquella persona encargada de la compilación y resguardo del registro según el Inventario de Registros del Procedimiento, el cual puede ser o no el operador del procedimiento. - Inventario de registros del procedimiento: Documento que enlista todos los registros generados por el procedimiento y la información de éstos, como el nombre, el puesto del responsable del mismo, el tiempo de resguardo y su disposición final.	
IV. REFERENCIAS	
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal Directa del H. Ayuntamiento de Hermosillo. - Lineamientos para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Administración Pública Municipal.	
V. POLÍTICAS	
1. El tiempo de resguardo de los registros será el establecido en el Inventario de Registros del Procedimiento, según los criterios, necesidades, disposiciones jurídico-administrativas, aplicables a cada procedimiento en particular. 2. El Subenlace no podrá revisar ningún procedimiento que él mismo desarrolle o del cual forme parte. 3. Semestralmente se realizarán las verificaciones, para determinar el cumplimiento de los procedimientos documentados y propiciar la mejora continua de los mismos.	
VI. PRODUCTOS	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Registros actualizados y vigentes	Cumplimiento con los descrito en el Inventario de registros
VII. CLIENTES	
Titular de la Instancia.	
Unidades Administrativas de la Instancia.	

VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Porcentaje de hallazgos generados relacionados con control de registros.	Total de hallazgos generados de control de registros Vs. Total de registros.	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DGA-P102-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. GENERACIÓN DE REGISTROS.	
Operador del procedimiento	1.1 Asegura que los registros generados en el procedimiento coincidan con los establecidos en el inventario de registros del mismo.	
	2. IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS.	
Operador del procedimiento	2.1 Establece los suficientes elementos de identificación para los registros que permitan al personal hacer uso de ellos.	
	3. COMPILACIÓN DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	3.1 Integra los registros (mediante la aplicación o no de formatos) en expedientes fácilmente identificables con la información clara del mismo.	Inventario de registros del procedimiento.
	4. RESGUARDO DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	4.1 Archiva los registros de tal manera que puedan ser fácilmente localizables y recuperables, ordenados alfabéticamente, por número consecutivo, por fecha de generación, entre otras formas, de tal manera que es fácil de encontrarlo y archivarlo nuevamente.	
	5. DISPOSICIÓN DE LOS REGISTROS.	
Responsable del registro	5.1 Asegura que los registros no se utilicen de manera inconveniente al finalizar el tiempo de resguardo y que la información dispuesta en el inventario de registro se aplique.	
	6. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DEL ROL DE VERIFICACIONES	
Enlace Administrativo	6.1 Comunica vía memorándum o correo electrónico, el Rol de verificaciones a los Subenlaces con copia para los Titulares de las Unidades Administrativas.	Correo de Rol de verificaciones con acuse
Subenlace / Titular de la Unidad Administrativa	6.2 Revisa el rol de verificaciones y comunica al personal involucrado de su área la asignación de los procedimientos o documentos a verificar.	

Enlace Administrativo	6.3 Reúne a los Subenlaces definir criterios para la realización de la verificación, y entrega copia del procedimiento a verificar.	Lista de asistencia
	7. VERIFICACIÓN	
Subenlace (s)	7.1 Realiza la revisión del procedimiento según lo documentado en la Verificación de la ejecución del procedimiento, y registra los datos obtenidos y solicita firma del verificado.	Verificación de la ejecución con firma
	7.2 Se reúne con el Enlace para analizar los resultados obtenidos.	
	8. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Enlace	8.1 Elabora el Informe de la verificación y lo turna al Titular de la Instancia y Titulares de las Unidades Administrativas para su conocimiento.	Informe final de la verificación con acuse
	8.2 Resguarda la información generada en el expediente de la verificación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobo:

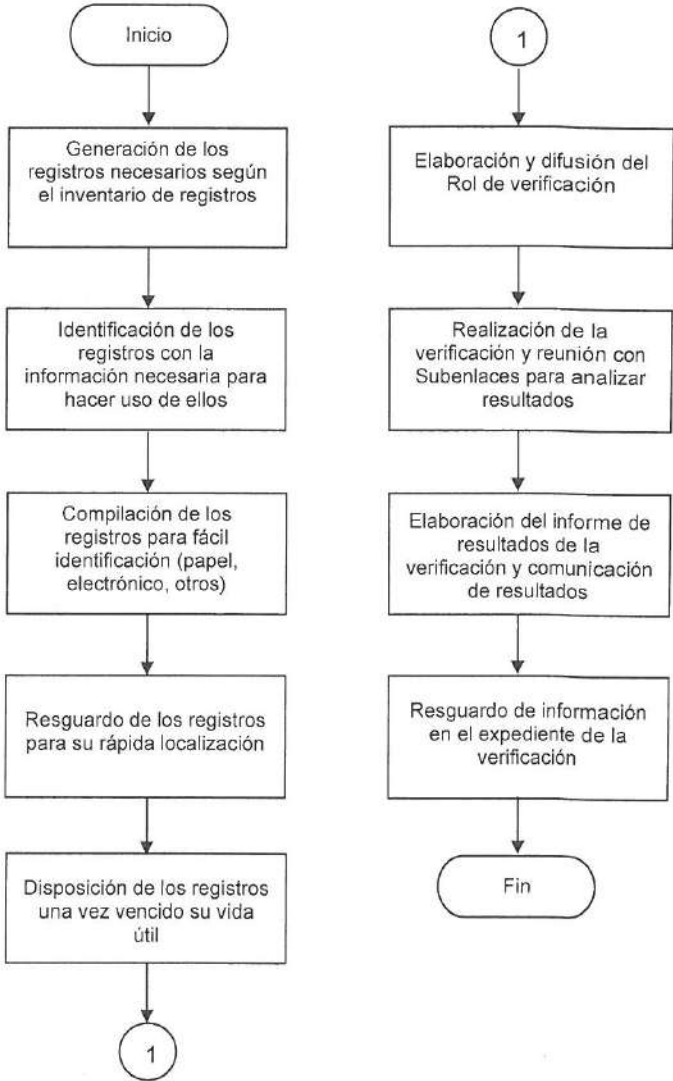
Enlace Administrativo

Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P102/Rev.00



26-DGA-P102-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P102/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Inventario de registros de cada procedimiento	Responsable del registro	Electrónico/ Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico
2	Correo de Rol de verificaciones con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico/ Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico
3	Lista de asistencia	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Módulo Capacitación	Archivo
4	Verificación de la ejecución con firma	Enlace Administrativo	Papel	3 años	Módulo Capacitación	Archivo
5	Informe final de la verificación final con acuse	Enlace Administrativo	Electrónico/ Papel	3 años	Módulo Capacitación	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de registros.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P102/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generaron los registros según lo mencionado en el procedimiento y en el inventario de registros?			
2	¿Se integran los registros en expedientes fácilmente identificables?			
3	¿Archiva los registros para que sean localizados de manera rápida y fácil y puedan ser guardados en su lugar una vez utilizados?			
4	¿Se aplica la información dispuesta en el inventario de registros?			
5	¿El enlace administrativo comunicó a subenlaces y titulares de las unidades administrativas el rol de verificaciones?			
6	¿El subenlace llenó el formato de la verificación de la ejecución del procedimiento y la firmó?			
7	Al finalizar la verificación ¿El enlace administrativo reunió a los verificadores internos para analizar los resultados?			
8	¿Se elaboró y revisó el informe final de la verificación?			
9	¿Se envió el informe final de verificación al titular de la instancia y a los titulares de las unidades administrativas?			
10	¿El enlace administrativo resguardo el expediente de la verificación?			
11	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
12	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
13	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
14	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
15	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
16	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
17	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT).	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P103/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer lineamientos para la recepción de la correspondencia y canalización para su atención por las unidades administrativas, respuesta al solicitante y conclusión del asunto en el sistema SCAT del organismo operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Desde la recepción de correspondencia, atención de las unidades administrativas, hasta su respuesta al solicitante (finalización del asunto en SCAT).

III. DEFINICIONES

- **SCAT:** Sistema de Control de Asuntos Turnados.
- **Oficialía de partes:** Es el área que, mediante el servicio de ventanilla, tiene por objeto recibir, registrar y entregar la correspondencia externa, dirigida a la Dirección General de Agua de Hermosillo, relacionada con los servicios que presta el Organismo Operador.
- **UA:** Unidad administrativa.
- **Enlace de SCAT:** Empleado designado por el Titular de área, encargado de revisar en el SCAT la correspondencia turnada por Oficialía de Partes.
- **Número de Control:** Folio con el que es registrada la correspondencia recibida y con el cual se le da seguimiento al asunto turnado.
- **Auditor SCAT:** Empleado responsable de revisar con la periodicidad establecida el estatus de los asuntos en el sistema SCAT (Personal adscrito a Dirección General)

IV. REFERENCIAS

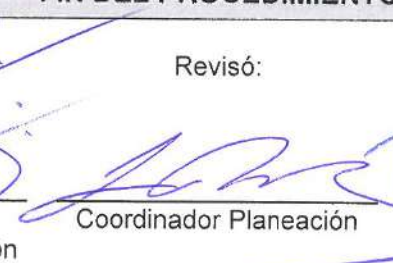
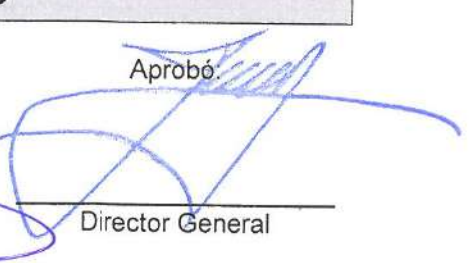
- Ley de Gobierno y Administración Municipal.
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios.

V. POLÍTICAS

1. La Oficialía de Partes, laborará en el horario de 8:00 a 15:30 de lunes a viernes.
2. La correspondencia externa dirigida al titular del Organismo Operador debe sellarse con la fecha de recibido, hora de su recepción y registrarse en el sistema SCAT.
3. Los asuntos de índole jurídica que atienden las áreas de Asuntos Jurídicos y Recursos Humanos, las facturas presentadas a cobro de la Dirección de Administración y Finanzas, deberán recibirse por los asistentes de esas unidades de manera directa; así como aquella correspondencia externa remitida de manera personalizada a otros funcionarios públicos del Organismo. **No se registran en el SCAT.**
4. Las invitaciones, además de registrarse en el SCAT, se hacen llegar a Dirección General.
5. Todos los asuntos turnados por la Oficialía de Partes, tendrán un tiempo normal de 15 días hábiles para atender y/o responder al remitente mediante oficio. En los trámites

y servicios que se tengan definidos otros plazos prevalecerán los tiempos establecidos en los procedimientos respectivos.		
6. La correspondencia no se podrá atender por los siguientes casos:		
o No contar con la información básica requerida.		
o Datos inconclusos.		
o Por asuntos que no atañen al Organismos Operador.		
7. Los oficios por respuestas a folios de SCAT emitidos del minutarario de Dirección General, con evidencia de recepción, deberán ser turnados para su archivo físico a Oficialía de Partes, además de escanearse para conservar una copia digital.		
8. Los oficios de respuesta elaborados por las Unidades Administrativas; deberán cumplir con lo estipulado en cuanto al control de oficios de dicha UA.		
9. Auditor de SCAT (Personal adscrito a dirección general), realiza una depuración periódica de asuntos sin finalizar y solicitará a los Enlaces de UA su atención y/o justificación.		
10. Si por alguna razón, un asunto durara más de tres meses sin finalizar, el Auditor de SCAT, deberá notificar por correo electrónico a Contraloría Interna y solicitar su intervención ante el área correspondiente para atender el asunto a que haya lugar, o bien, la aplicación de la sanción por incumplimiento.		
11. Se asigna usuario con clave para acceso al SCAT por Titular y Enlace de cada unidad administrativa. Se requiere capacitación para operar el sistema SCAT.		
VI. PRODUCTOS		
NOMBRE		REQUISITO DE CONFORMIDAD
Folio de SCAT finalizado-(Documento de respuesta atendida).		Oficio de respuesta digitalizado y con estatus en sistema de finalizado.
VII. CLIENTES		
Usuarios del servicio otorgado por AGUAH, público en general, empresas, instituciones educativas, etc., dependencias de los 3 niveles de gobierno, unidades administrativas de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Sistema de Control de Asuntos Turnados (indicador SCAT)		Asuntos atendidos o finalizados Vs. Asuntos recibidos o turnados
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DGA-P103-A01 - Diagramas de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Recepción y registro de correspondencia	
Encargado de Oficialía de Partes	1.1 Recibe correspondencia externa y sella de recibido.	Documentos y anexos
	1.2 Registra en sistema SCAT para generar la carátula de atención y generar un folio de seguimiento.	Carátula de SCAT y folio de seguimiento
	1.3 Escanea cada hoja de la correspondencia recibida como complemento de la carátula para remitirlo por sistema a la UA que dará la atención. En caso de ser necesario, consulta con su superior jerárquico, del cual recibirá indicaciones sobre a qué UA turnará la correspondencia.	

	2. Turnar correspondencia para atención de asunto	
Encargado de Oficialía de Partes	2.1 Remite a la UA correspondiente (según indicaciones) para su atención y respuesta en caso de proceder.	
Enlaces del SCAT	2.2 Revisa en el SCAT la correspondencia turnada por Oficialía de partes.	
	2.3 Entrega la correspondencia al Titular de área para recibir nuevas indicaciones (impresa, por correo electrónico o verbal).	
Titular del área	2.4 Remite documentación, cuando sea el caso, e instruye al personal adscrito a la UA que deberá dar respuesta.	
	3. Respuesta del asunto	
Enlaces del SCAT	3.1 Si. Integrada la respuesta por el personal adscrito de la UA, validada por el Titular del área (a quien se le turno el asunto) y se obtenga el acuse de recibido del solicitante; se deberá enviar la documentación que da certeza de la respuesta al Enlace del SCAT del UA, quién remitirá al encargado de Oficialía de Partes.	Documento de respuesta
Encargado de Oficialía de Partes	3.2 Si. Recibe escaneada la documentación de respuesta debidamente acusada de recibido por el solicitante y haciendo referencia al folio del asunto turnado.	Acuse de recibido de documento de respuesta
Enlaces del SCAT	3.3 Finalizan asunto en sistema SCAT.	Registro en sistema SCAT
Encargado de Oficialía de Partes	3.4 Verifica registro en sistema SCAT de finalización del asunto.	
Auditor de SCAT	3.5 No. Revisa mensualmente el estatus que presentan los asuntos y solicita por correo electrónico al Enlace del SCAT de la Unidad administrativa que ha incumplido, la justificación de los asuntos sin finalizar y compromiso de fecha en que se atenderá.	Aviso sistema SCAT
	3.6 No. Una vez agotados los tiempos acordados, el Auditor de SCAT, envía una relación de asuntos incumplidos a la Contraloría Interna para su intervención y sanción correspondiente.	Relación de folios por asuntos de SCAT sin atender
	3.7 Revisa periódicamente el estatus de los asuntos sin finalizar.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Revisó:  Aprobó: 

Jefe de Departamento Planeación Coordinador Planeación Director General



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT).	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Elaboración:
26-DGA-P103/Rev.00	09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Documentos y anexos	Encargado de Oficialía de Partes	Documento y/o electrónico	3 años	Módulo 3	Archivo / Electrónico
2	Carátula de SCAT y folio de seguimiento	Encargado de Oficialía de Partes	Electrónico	3 años	Módulo 3	Electrónico
3	Documento de respuesta	Enlaces de SCAT	Documento	3 años	Módulo 3	Archivo
4	Acuse de recibido de documento de respuesta	Enlaces de SCAT	Documento	3 años	Módulo 3	Archivo
5	Registro en el sistema de cierre de asunto	Enlaces de SCAT	Electrónico	3 años	Módulo 3	Electrónico
6	Aviso en sistema SCAT de folios abiertos	Auditor de SCAT	Oficio/E-mail	3 años	Módulo 3	Electrónico
7	Relación de folios de asuntos sin atender	Auditor de SCAT	Oficio/E-mail	3 años	Módulo 3	Electrónico
8	Registro en el sistema de cierre de asunto	Enlaces de SCAT	Electrónico	3 años	Módulo 3	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Sistema de Control de Asuntos Turnados (SCAT).	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Verificación:
26-DGA-P103/Rev.00	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibe correspondencia externa?			
2	¿Se registra en sistema SCAT para generar un folio de seguimiento?			
3	¿Se emite una respuesta en caso de proceder?			
4	¿Se verifica registro en sistema SCAT de finalización del asunto?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P104/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos del mantenimiento preventivo al equipo de cómputo con el propósito de mantener en óptimas condiciones de operación las computadoras de los diferentes procesos para el buen funcionamiento de estas, que son utilizadas en las diferentes direcciones que conforman el Organismo Operador de Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE
Aplica a todos los usuarios de equipo de cómputo de Agua de Hermosillo.
III. DEFINICIONES
- Mantenimiento a computadoras: Conjunto de actividades técnicas orientadas a prevenir o corregir problemas técnicos de los equipos de cómputo. El mantenimiento a equipo de cómputo se puede clasificar en Correctivo y Preventivo. - Mantenimiento Preventivo de Cómputo: Se define como el conjunto de acciones y aplicación de métodos de limpieza física del equipo de cómputo, con la finalidad de evitar fallas del mismo atribuibles a la falta de limpieza de sus componentes electrónicos internos.
IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Reglamento Interior de Trabajo.
V. POLÍTICAS
Mantenimiento preventivo
1. Se tiene establecido que cuando no se realiza o no se cumpla con el mantenimiento preventivo de algún equipo de cómputo programado este se reprogramara para la próxima fecha disponible inmediata y justificar por qué no se realizó el servicio. 2. Cuando por necesidades de servicio no se pueda dar el servicio de mantenimiento preventivo, porque el usuario por cargas de trabajo no facilite el equipo, este se reprogramará para la próxima fecha disponible inmediata y justificar por qué no se realizó el servicio 3. Cada vez que el proveedor externo realice los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo, este deberá elaborar el formato de servicio de mantenimiento preventivo realizado, y se recabara la firma del usuario del equipo de cómputo. 4. El programa de mantenimiento preventivo de equipo de cómputo se debe dar a conocer a la Dirección General y las Direcciones de Área para su conocimiento y cumplimiento al programa. 5. Cuando se realiza el mantenimiento preventivo y se detectan necesidades de alguna pieza, esta es repuesta por el proveedor al momento del mantenimiento preventivo.

VI. PRODUCTOS		
NOMBRE		REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.		- Soporte de mantenimiento - Número de serie de la máquina - Supervisión - Firma
VII. CLIENTES		
Usuarios de equipo de cómputo de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR:		FÓRMULA DE CÁLCULO:
Cumplir con el programa de Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo		Mantenimiento realizado Vs. Mantenimiento programado
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26- DGA-P104-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Plan de Mantenimiento	
Asistente Especializado de Soporte Técnico	1.1 Realiza un plan de mantenimiento preventivo del equipo de cómputo, por módulos en base a áreas disponibles y horarios.	Formato digital: Mantenimiento preventivo anual
	1.2 Entrega plan de mantenimiento por módulos y los horarios establecidos a la empresa externa que los llevará a cabo	Correo electrónico de envío de Plan de Mantenimiento
	2. Supervisión del equipo de cómputo	
Asistente Especializado de Soporte Técnico	2.1 Supervisa los mantenimientos realizados a los equipos de cómputo, cerciorándose que el equipo quede realmente limpio y en funcionamiento	
	3. Archivar documentación	
Asistente Especializado de Soporte Técnico	3.1 Archivar los documentos de mantenimiento de equipo de cómputo expedidos por la empresa externa que realizó los servicios.	Evidencia física/digital Firmada
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica

Gerente de Tecnologías de la Información y Sistemas

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P104/Rev.00



26-DGA-P104-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P104/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Plan de mantenimiento Preventivo	Asistente Especializado de Soporte Técnico	Electrónico	3 años	Módulo 3	Electrónico
2	Correo electrónico con Plante de Mantenimiento	Asistente Especializado de Soporte Técnico	Electrónico	3 años	Módulo 3	Electrónico
3	Documento de mantenimiento generado por el proveedor	Asistente Especializado de Soporte Técnico	Formato	3 años	Módulo 3	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P104/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se establece fecha de inicio del mantenimiento preventivo al equipo de cómputo?			
2	¿Se realiza un plan por módulos en base a áreas disponibles y horarios?			
3	¿Se supervisan los mantenimientos realizados?			
4	¿Se archivan los documentos de mantenimiento de equipo?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P105/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos del mantenimiento correctivo al equipo de cómputo con el propósito de mantener en óptimas condiciones de operación las computadoras de los diferentes procesos para el buen funcionamiento de estas, que son utilizadas en las diferentes direcciones que conforman el Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios de equipo de cómputo de Agua de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- **Mantenimiento a computadoras:** Conjunto de actividades técnicas orientadas a prevenir o corregir problemas técnicos de los equipos de cómputo. El mantenimiento a equipo de cómputo se puede clasificar en Correctivo y Preventivo.
- **Mantenimiento Correctivo:** El mantenimiento correctivo se realiza para solucionar fallas o anomalías detectadas y que requieran de una solución urgente o planificada. Dentro de las operaciones de mantenimiento, se denomina mantenimiento correctivo, a aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones. Es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repáralos.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Reglamento Interior de Trabajo.

V. POLÍTICAS

- 1.- Cuando debido a su grado de especialidad o por falta de stock especializado un servicio de mantenimiento correctivo no pueda ser realizado por el personal de soporte técnico del Organismo, este se turnará al proveedor de servicio externo designado por el Organismo.
- 2.- Se establece que cuando hagan falta piezas de refacción o actualización para realizar el mantenimiento correctivo al equipo de cómputo, estas se solicitarán al departamento de compras para su adquisición y así poder efectuar dicho mantenimiento.
- 3.- Cuando se solicite un mantenimiento correctivo de los diferentes departamentos (procesos), este se atenderá a más tardar al día siguiente de su reporte.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Mantenimiento en equipo de cómputo	Confirmación por medio de correo electrónico

VII. CLIENTES

Usuarios de equipo de cómputo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
----------------------	--------------------

Realizar los mantenimientos correctivos solicitados		Mantenimientos realizados. Vs. Mantenimientos correctivos solicitados.
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DGA-P105-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Solicitud de reparación de equipo de cómputo	
Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica	1.1 Recibe solicitudes de reparación de equipo, por los distintos medios (telefónica, correo electrónico, WhatsApp).	Solicitud de reparación de equipo.
	2. Evaluación del equipo de cómputo	
Asistente Especializado de Soporte Técnico	2.1 Recibe equipo evalúa gravedad y tipo de daño	
	2.2 ¿Se puede reparar?	
	2.3 Si. Asistente Especializado de Soporte Técnico realiza reparación del equipo.	
	2.4 No. Asistente Especializado de Soporte Técnico envía equipo a proveedor externo para reparación realiza reparación del equipo.	
	3. Entrega de equipo de cómputo.	
Asistente Especializado de Soporte Técnico	3.1 Departamento de soporte técnico, entrega equipo reparado al área solicitante.	Formato de entrega de equipo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica

Revisó:

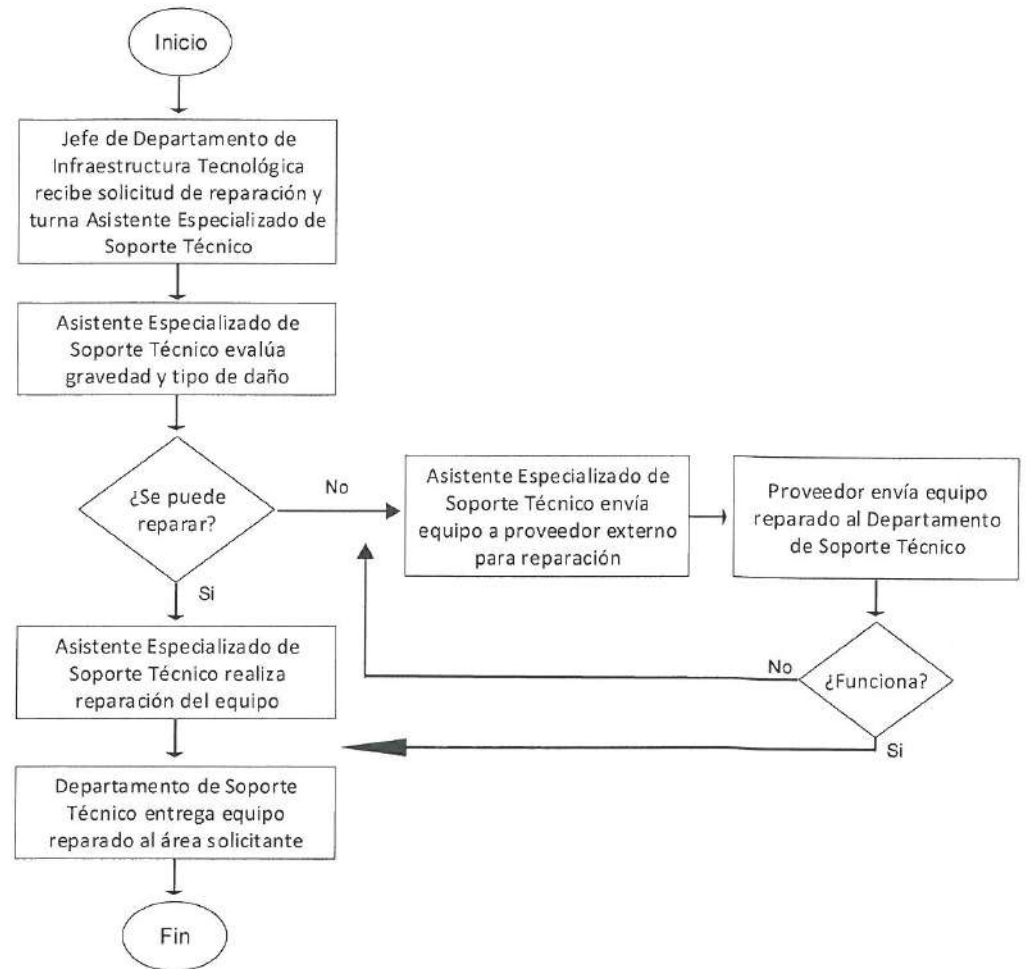
Gerente de Tecnologías de la Información y Sistemas

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P105/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P105/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de reparación de equipo de cómputo	Asistente Especializado	Documento / Electrónico	3 años	Módulo 3	Archivo
2	Formato de entrega de equipo	Jefe de Departamento de Infraestructura Tecnológica	Documento	3 años	Módulo 3	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento correctivo a equipo de cómputo.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P105/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realizan solicitudes de reparación?			
2	¿Se realiza un diagnóstico y/o evaluación de la gravedad y tipo de daño del equipo?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Respaldo del Sistema de Base de Datos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P106/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para llevar a cabo las actividades que se realizan para el respaldo del sistema de base de datos, de la información que se está generando de los diferentes departamentos que conforman al Organismo Operador de Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE
Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.
III. DEFINICIONES
- Base de Datos: Conjunto de información almacenada en disco. Dicha información puede ser o no administrada por un Sistema de Gestión de Base de Datos. - Sistema de Gestión de Base de Datos (SGBD): Programa de computadora que permite administrar una base de datos, para consultarla y guardar información, como por ejemplo Oracle y SQL Server. - Respaldo de base de datos: Es la copia de la información de un dispositivo primario en uno o varios dispositivos secundarios, para que en caso de que el primer dispositivo de información sufra una avería electromecánica o un error en su estructura lógica pueda tenerse disponible dicha información. La importancia radica en que todos los dispositivos de almacenamiento masivo de información tienen la posibilidad de fallar, por lo tanto, es necesario que se cuente con una copia de seguridad de la información importante, ya que la probabilidad de que dos dispositivos fallen de manera simultánea es muy difícil que suceda. - Copia de seguridad: Copias de la información en un medio magnético (cinta o disco duro) que se almacena en un lugar seguro. - NOI: Sistema de Nóminas (sistema anterior hasta 2017). - LABORA: Sistema de Nóminas (actual 2018). - SAC: Sistema de Armonización Contable. - SCAT: Sistema de Control de Asuntos Turnados. - Service desk: Sistema de control de casos. - SIPOA: Sistema Integral para el Programa Operativo Anual de Agua de Hermosillo. - Smart Guard: Sistema de monitoreo de cajeros automáticos. - OPEN SGC: Sistema de Gestión Comercial.
IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Reglamento Interior de Trabajo.
V. POLÍTICAS
1. Los archivos de la información que se genere en el día a día, se respaldara en un medio de almacenamiento secundario (disco duro externo).

2. La información respaldada del día a día se archiva de la siguiente manera:

- Un mes para los sistemas: Activo Fijo, Órdenes de Trabajo, NOI, Portal Compras, SAC, SCAT, Service Desk, SIPOA y Smart Guard y después serán borrados.
- Un mes para el sistema OPEN SGC y después del mes se borrarán los respaldos dejando solo los del domingo y los días último de cada mes.
- Se mantienen permanentemente los de facturación electrónica (archivos XML).

3. El respaldo de la información debe especificar la descripción del contenido y las fechas que comprenden de esta.

4. Como una forma de prevenir el robo de información se:

- Restringe el acceso a los servidores con cuentas del dominio.
- Informar al usuario de los sistemas de este organismo que no debe compartir su cuenta de acceso.

5. Para prevenir un daño o deterioro de los respaldos de la información, dichos respaldos son enviados fuera de las instalaciones donde está situado el site.

6. Para asegurar la información en operación, este organismo cuenta con:

- Uso de antivirus en sus servidores.
- Control de cuentas de acceso, las cuentas de usuario son creadas a petición de los jefes de cada departamento, gerencia y/o coordinación de este organismo, con los permisos necesarios para que su personal cumpla con sus funciones.
- Inhabilitación de cuentas a petición de los jefes de departamento, gerentes y/o coordinadores.
- Políticas de cambio de contraseña cada 6 meses.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Respaldo en la base de datos.	Formato de control de supervisión de respaldo.

VII. CLIENTES

Todas las áreas del Organismo Operador.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO
Realizar el respaldo de la información generada	Información Respaldata Vs. Información generada

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DGA-P106-A01 – Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Respaldo de Información	
Jefe de Departamento de Base de Datos	1.1 Genera respaldo con tarea programada.	
	1.2 Comprime respaldo con tarea programada.	
	1.3 Envía copia de respaldo comprimido en almacenamiento.	
	2. Revisión de respaldos	

Jefe de Departamento de Base de Datos	2.1 Revisa si el respaldo se ejecutó correctamente.	
	2.2 ¿Se encuentra respaldo comprimido en almacenamiento secundario?	
	2.3 No. ¿Se encuentra respaldo comprimido en almacenamiento principal?	
	2.4 No. Ir a actividad 2.5	
	2.5 Si. Se envía copia del respaldo comprimido al almacenamiento secundario. Ir a actividad 3.1	
	2.6 ¿Se encuentra respaldo sin comprimir en almacenamiento principal?	
	2.7 No. Se hace respaldo de manera manual. Ir a actividad 2.8	
	2.8 Si. Se comprime respaldo de manera manual.	
	3. Registro de bitácora de servicio	
Jefe de Departamento de Base de Datos	3.1 Lo registra en bitácora.	Formato de Control de supervisión de respaldo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Jefe de Departamento de Base de Datos

Revisó:

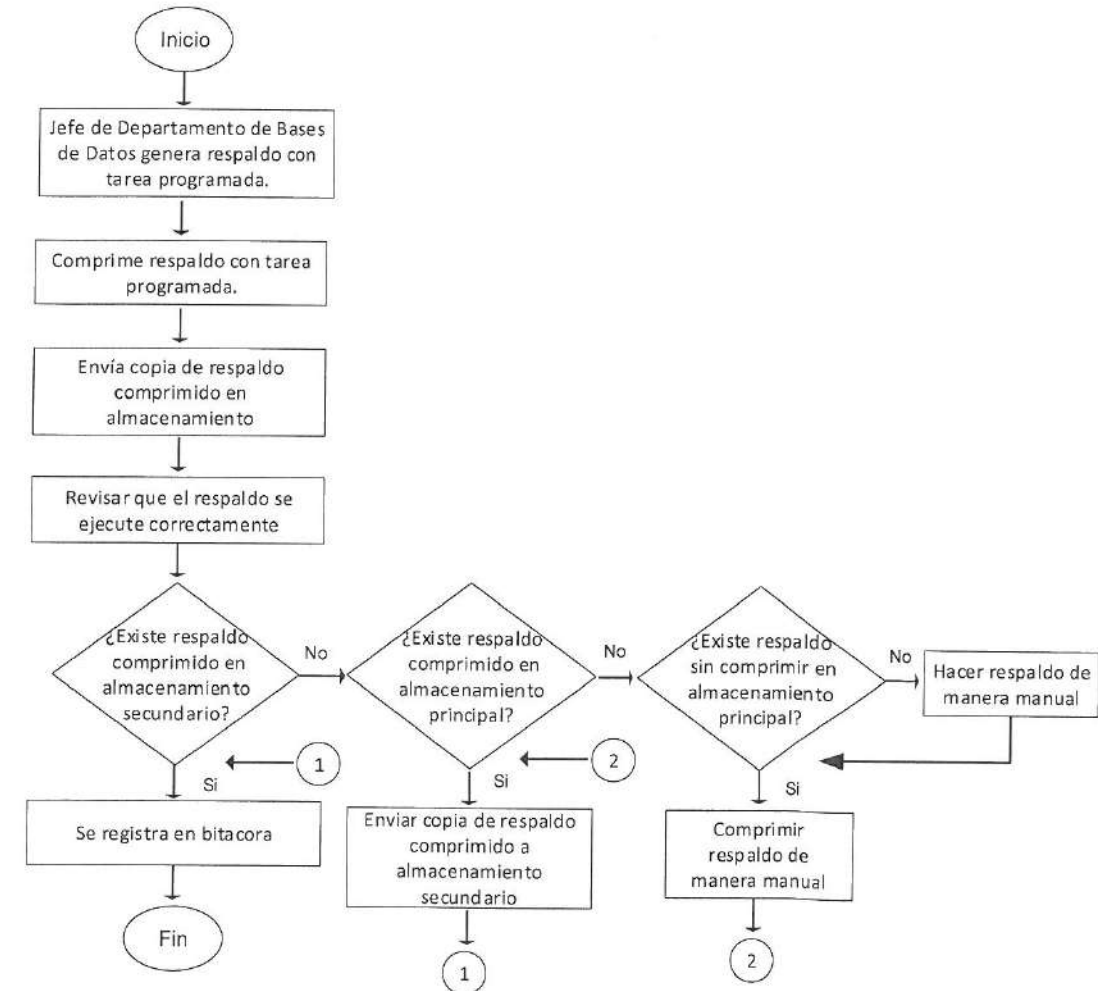
Gerente de Tecnologías de la Información y Sistemas

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Respaldo del Sistema de Base de Datos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P106 /Rev.00



26-DGA-P106-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Respaldo del Sistema de Base de Datos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P106/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Formato de Control de supervisión de respaldo	Jefe de Departamento de Base de Datos	Documento	3 años	Módulo 3	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Respaldo del Sistema de Base de Datos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P106/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se genera respaldo con la tarea programada?			
2	¿Se revisa si el respaldo se ejecutó correctamente?			
3	¿Es registrado en bitácora?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	
CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P0107/Rev. 00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Atender las solicitudes de acceso a la información que se reciban en la instancia cumpliendo con las disposiciones que norma la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora y demás leyes aplicables en la materia, con la finalidad de proteger y garantizar el derecho y libre acceso a la información de la ciudadanía.	
II. ALCANCE	
Todas las solicitudes de accesos a la información competentes a la Instancia.	
III. DEFINICIONES	
UTM: Unidad de Transparencia Municipal PNT: Plataforma Nacional de Transparencia. Sujeto obligado: Ente público obligado a entregar al ciudadano la información que solicita. Enlace de transparencia: Servidor Público designado por el Director General de la Instancia para que colabore con la Unidad de Transparencia en el trámite y gestión de la información pública.	
IV. REFERENCIAS	
1. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora. 3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 4. Reglamento de las Entidades de la Administración Pública Paramunicipal del Municipio de Hermosillo. 5. Reglamento Interior de Agua de Hermosillo. 6. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo.	
V. POLÍTICAS	
1. El ciudadano puede realizar su solicitud de acceso a la información mediante la Plataforma Nacional de Transparencia y/o escrito, vía telefónica y presencial ante la Unidad de Transparencia Municipal. 2. Existe información que por su clasificación se debe de reservar, misma que, aunque sea solicitada no se podrá proporcionar al ciudadano. 3. El enlace deberá analizar exhaustivamente las solicitudes de acceso a la información que se le haya turnado para que, a más tardar al día siguiente de la notificación de la misma, manifieste: I. Si son o no competentes para proporcionar la información; II. Si les compete de manera parcial, en colaboración con alguna otra Dependencia o Entidad, o bien, otro sujeto obligado. III. Si se deben precisar otros requerimientos de información, conforme al artículo 58 del Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Hermosillo. IV. El costo de la reproducción de información, en su caso.	
VI. PRODUCTOS	
Nombre	Requisito de Conformidad

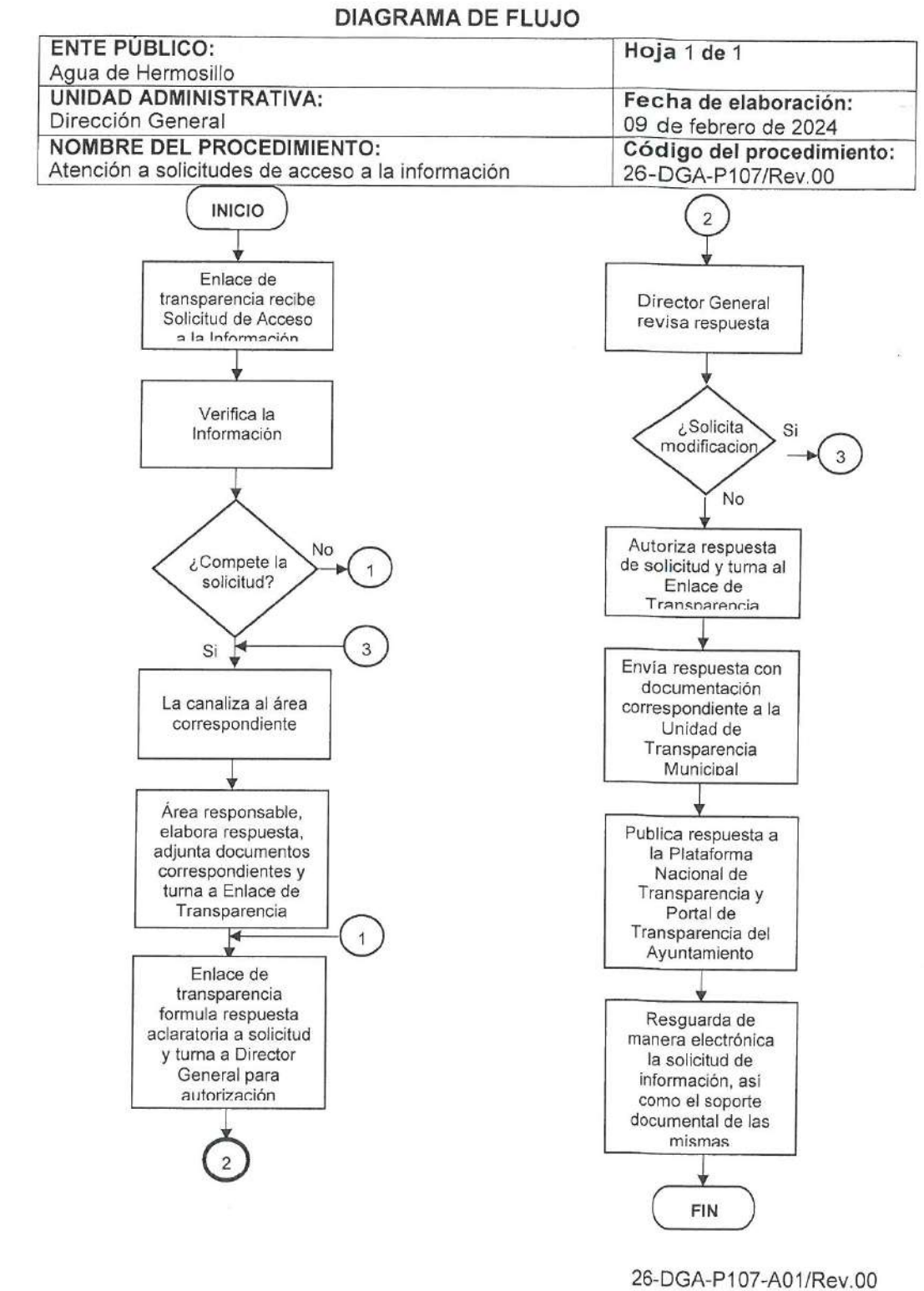
Respuesta de información pública solicitada.		- Solicitud de información (fecha, No. de folio). - Respuesta a la solicitud (archivo adjunto, oficio, texto y/o cualquier formato).
VII. CLIENTES		
Unidad de Transparencia Municipal y Solicitante.		
VIII. INDICADORES		
Solicitudes de acceso a la información: (Solicitudes de acceso a la información contestadas / Solicitudes de acceso a la información recibidas) *100		
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DGA-P0107-A01 Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Enlace de transparencia	1.1. Recibe solicitud por parte de la UTM.	Solicitud de acceso a la Información.
	1.2. Verifica la solicitud.	
	"Si compete la solicitud"	
Enlace de transparencia	1.3. Canaliza la solicitud de acceso a la información al área correspondiente, para la integración de la documentación.	
Responsable de generar la información	1.4. Elabora respuesta, adjuntando la documentación correspondiente y turna a Enlace de transparencia. Continúa en 2.2.	
	"Si no compete la solicitud"	
	2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	
Enlace de transparencia	2.1. Formula respuesta aclaratoria a solicitud de información.	
	2.2. Turna respuesta con solicitud de acceso a la información al Director General para su autorización.	
Director General	2.3. Revisa respuesta.	
	"Si solicita modificaciones" Ir a actividad 1.3	
	"Si no solicita modificaciones"	
	2.4. Autoriza respuesta de solicitud y turna a Enlace de transparencia.	
Enlace de transparencia	2.5. Envía respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente.	Acuse de envío de respuesta
	2.6. Publica respuesta a la Plataforma Nacional de Transparencia y Portal de Transparencia del Ayuntamiento.	
	3. RESGUARDO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	

Enlace de transparencia	3.1. Guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas.	Solicitud con respuesta y soporte documental
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Enlace de Transparencia

Revisó: 
Coordinador de Asuntos Jurídicos

Aprobó: 
Director General





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P107/Rev. 00	Fecha de la elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de acceso a la información	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Módulo 3	Archivo de concentración
2	Acuse de envío de respuesta	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Módulo 3	Archivo de concentración
3	Solicitud con respuesta y soporte documental	Enlace de transparencia	Electrónico	3 años	Módulo 3	Archivo de concentración

* El responsable del registro es responsable de su protección
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación



VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Agua de Hermosillo
Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a solicitudes de acceso a la información	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DGA-P107/Rev. 00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibió solicitud por parte de la UTM?			
2	¿Se envió respuesta de la solicitud de acceso a la información, adjuntando de manera digital la documentación correspondiente?			
3	¿Se guarda de manera electrónica todas las solicitudes de información, así como el soporte documental de las mismas?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mej	Impacto

Nombre y firma del verificador



LISTA MAESTRA

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

Fecha:	09/Feb/24
Hojas:	1 de 2

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
26-AGH-CP02	Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.	Rev.00	09/Feb/24
PROCEDIMIENTOS			
26-DIO-P201	Centro de atención telefónica y de información	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P202	Monitoreo de calidad del agua potable	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P203	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de agua potable	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P204	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de drenaje y alcantarillado	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P205	Control de descargas de aguas residuales	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P206	Distribución de agua potable a la red	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P207	Fuentes de Abastecimiento	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P208	Supervisión de obras	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P209	Supervisión de Fraccionamientos	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P210	Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P211	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P212	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P213	Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P214	Resolución de precios unitarios fuera de proyecto	Rev. 00	09/Feb/24
ANEXOS			
26-DIO-P201-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P201-A02	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P201-A03	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P202-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P203-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P204-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P204-A02	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P205-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P206-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24

Manual de Procedimientos

Página - 52 -

26-DIO-P207-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P208-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P209-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P209-A02	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P209-A03	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P209-A04	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P210-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P211-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P212-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P213-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P213-A02	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P213-A03	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DIO-P214-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24

Manual de Procedimientos

Página - 53 -



CARTA DE PROCESOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

Código:	26-AGH-CP02/Rev.00	Fecha de Emisión:	09/Feb/24
DATOS DEL PROCESO			
Nombre del Proceso	Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.		
Objetivo de Calidad	Garantizar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante la elaboración de todos los análisis, estudios, proyectos y obras que permitan optimizar el aprovechamiento del agua, así como coordinar la supervisión técnica de las obras hidráulicas de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento realizadas directamente por el Organismo Operador o por otras instancias de Gobierno y/o particulares, vigilando en todo momento el cumplimiento estricto de la normatividad, procedimientos y especificaciones técnicas vigentes en la materia.		
Alineación al PMD	2.12.1. Fortalecer el abasto de agua potable para satisfacer en calidad y cantidad a la población en el mediano y largo plazo. 2.12.2. Brindar a los usuarios los servicios con calidad y sentido social, promoviendo una recaudación eficaz y eficiente. 2.13.1. Mejorar la red de drenaje de la ciudad de Hermosillo. 2.14.1 Sanear, reutilizar y disponer de los volúmenes de aguas residuales generadas y optimizar los costos de operación de plantas de tratamiento, viabilidad y/o construcción de las líneas moradas, así como promover el uso de aguas tratadas. 2.15.1. Implementar mecanismos de control y sistemas de información para la evaluación del desempeño, transparencia, mejora de la percepción e imagen institucional, así como la defensa legal del patrimonio del organismo.		
Facultades y Atribuciones	Facultad 1 del catálogo de facultades y procesos.		
Alcance	Aplica al envío de la red de distribución del agua potable, drenaje y alcantarillado, así como los proyectos de reúso de lodos y aguas residuales.		
Responsable del Proceso	Director de Ingeniería y Operación.		
Producto	Agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.		
Cliente	Usuarios de Agua de Hermosillo.		
Interacción con otros procesos	26-AGH-CP01: Seguimiento a la información documentada.		

	26-AGH-CP03: Comercialización de servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. 26-AGH-CP04: Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales. 26-AGH-CP05: Administración de personal.	
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA		
CÓDIGO	NOMBRE	
26-DIO-P201	Centro de atención telefónica y de información	
26-DIO-P202	Monitoreo de calidad del agua potable	
26-DIO-P203	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de agua potable	
26-DIO-P204	Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de drenaje y alcantarillado	
26-DIO-P205	Control de descargas de aguas residuales	
26-DIO-P206	Distribución de agua potable a la red	
26-DIO-P207	Fuentes de Abastecimiento	
26-DIO-P208	Supervisión de obras	
26-DIO-P209	Supervisión de Fraccionamientos	
26-DIO-P210	Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional	
26-DIO-P211	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales	
26-DIO-P212	Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales	
26-DIO-P213	Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructura existente de agua potable y alcantarillado	
26-DIO-P214	Resolución de precios unitarios fuera de proyecto	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida
Demanda de agua atendida	Volumen de agua suministrada Vs. Demanda de agua requerida	% de demanda atendida

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.
DIO: Dirección de Ingeniería y Operaciones.

Revisó:

Director de Ingeniería y Operación

Aprobó:

Director General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Centro de atención telefónica y de información.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P201/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer los lineamientos y criterios para la atención de llamadas telefónicas, buzón de voz, correo electrónico, mensaje de whatsapp, y atención ciudadana con el usuario (cliente) en relación con los reportes e información relacionadas con el servicio que presta Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE Aplica para los reportes realizados por los usuarios por medio del CATI para la atención y el seguimiento según los procedimientos de las áreas operativas y comerciales que interactúan.
III. DEFINICIONES - CATI: Centro de Atención Telefónica e Información. - SAT: Sistema de Atención Telefónica. - OPEN SGC: OPEN Sistema de Gestión Comercial. - OPEN CATI: OPEN Centro de Atención Telefónica e Información. - Operador CATI: Diferentes categorías de personal que labora en el Departamento. - Hermosillo Gob: Atención Ciudadana.
IV. REFERENCIAS - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Reglamento de la prestación y uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales de Hermosillo.
V. POLÍTICAS 1. Todas las llamadas telefónicas deben ser atendidas con protocolo y registradas para su atención por el área correspondiente. 2. Las llamadas que no se alcancen a contestar en el momento en que entran, se quedan grabadas por medio del buzón telefónico, el cual se registra mediante correo electrónico, y al día siguiente se verifica y genera folio para seguimiento del caso. 3. Todas las llamadas telefónicas relacionadas con reporte y/o solicitud del servicio que presta Agua de Hermosillo, deben ser registradas en el sistema SAT y OPEN CATI salvo las consultas que no generan folio. 4. Aquellos reportes que requieran de atención inmediata por el grado de su impacto o dimensión de la fuga de agua o derrame del drenaje sanitario, el Operador Telefónico debe reportarla al Jefe de Departamento del CATI para que este la turne al área correspondiente de manera urgente para su atención y corrección de la misma. 5. Todas las quejas que se reciban serán turnadas a los diferentes departamentos mediante el sistema que arrojará un folio para su atención y seguimiento correspondiente. 6. Los responsables de dar solución a las quejas recibidas, son los encargados de los procedimientos correspondientes que darán atención y seguimiento al reporte correspondiente hasta darle solución y respuesta, para informarle al usuario. 7. El folio que se asigna para dar atención con problemas técnicos de agua potable y drenaje, se registran en el SAT.

8. El folio para dar atención a quejas o reportes inherentes al área comercial se registran en el sistema OPEN SGC y OPEN-CATI y se tienen establecidos tiempos para dar respuesta a los folios por los responsables asignados que corresponden al área comercial y se clasifican por gerencia, responsable de su atención, tipo de queja o trámite que se requiere.

VI. PRODUCTO		
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD	
Ofrecer el servicio de atención telefónica a usuarios de Agua de Hermosillo.	No. de folio	
	Reporte SAT	
VII. CLIENTES		
Usuarios de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atención de llamadas telefónicas que se reciben	Llamadas contestadas Vs. Llamadas entrantes	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P201-A01 - Diagrama de flujo		
26-DIO-P201-A02 - Diagrama de flujo		
26-DIO-P201-A03 - Diagrama de flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Atención al usuario	
Operador CATI	1.1 Operador del CATI atiende al usuario según protocolo de atención.	Protocolo de atención al usuario
	1.2 La atención al usuario puede ser por medio de llamada al 073, mensaje whatsapp, buzón de voz o correo electrónico.	
	2. Reporte de anomalía	
Operador CATI	2.1 Si el tipo de reporte es del área técnica, atiende al usuario según instructivo de trabajo y se ingresa al sistema SAT para localizar domicilio, se genera no. de folio de seguimiento y atención.	Folio SAT
	2.2 En el caso de ser un reporte o información del área comercial atiende al usuario según instructivo de trabajo, ingresa al sistema OPEN y genera no. de folio cuando aplique.	Folio OPEN
	2.3 Concluye la atención al usuario de acuerdo a protocolo.	
Personal de área operativa y comercial	2.4 Dar seguimiento y atención en el área correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Jefe de
Departamento CATI

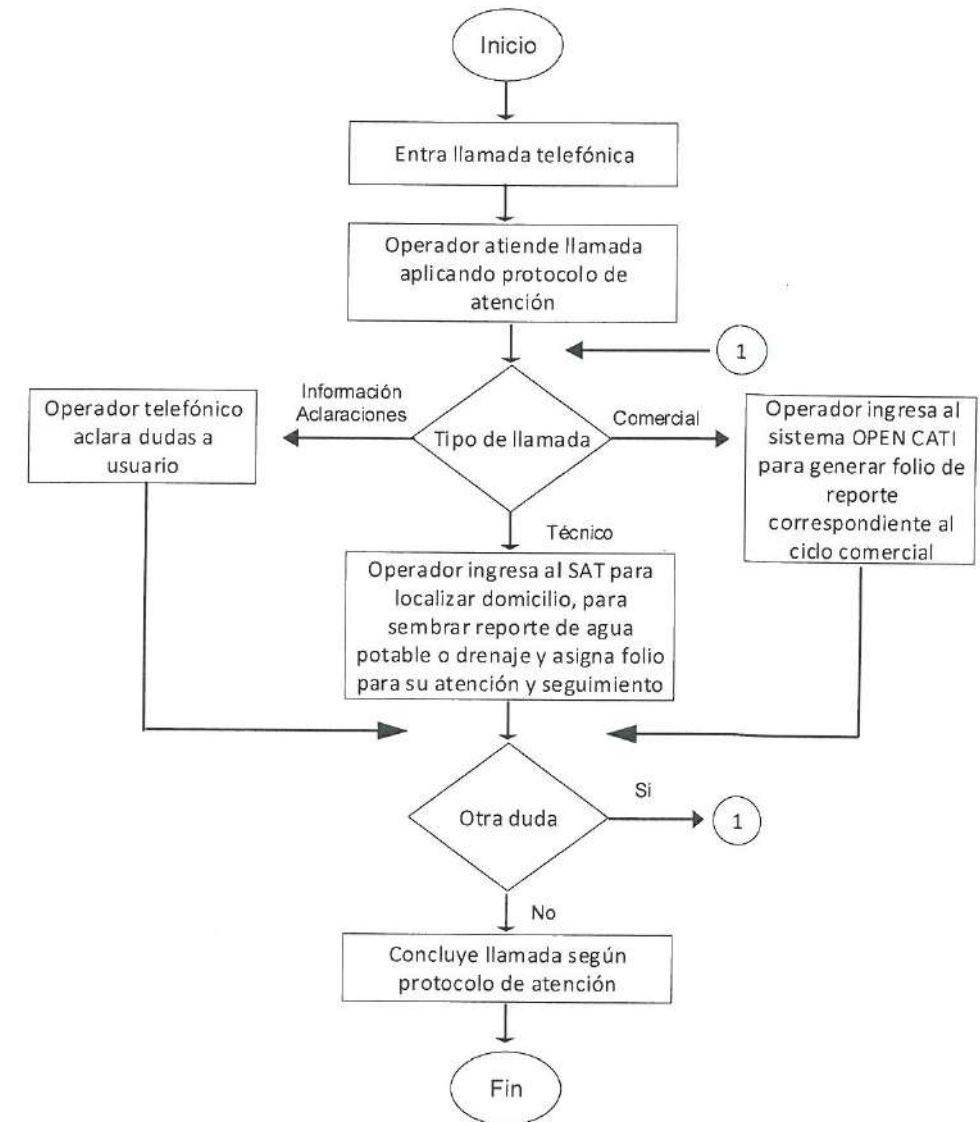
Supervisó: 
Coordinador de
Operaciones

Revisó: 
Director de
Ingeniería y
Operación

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

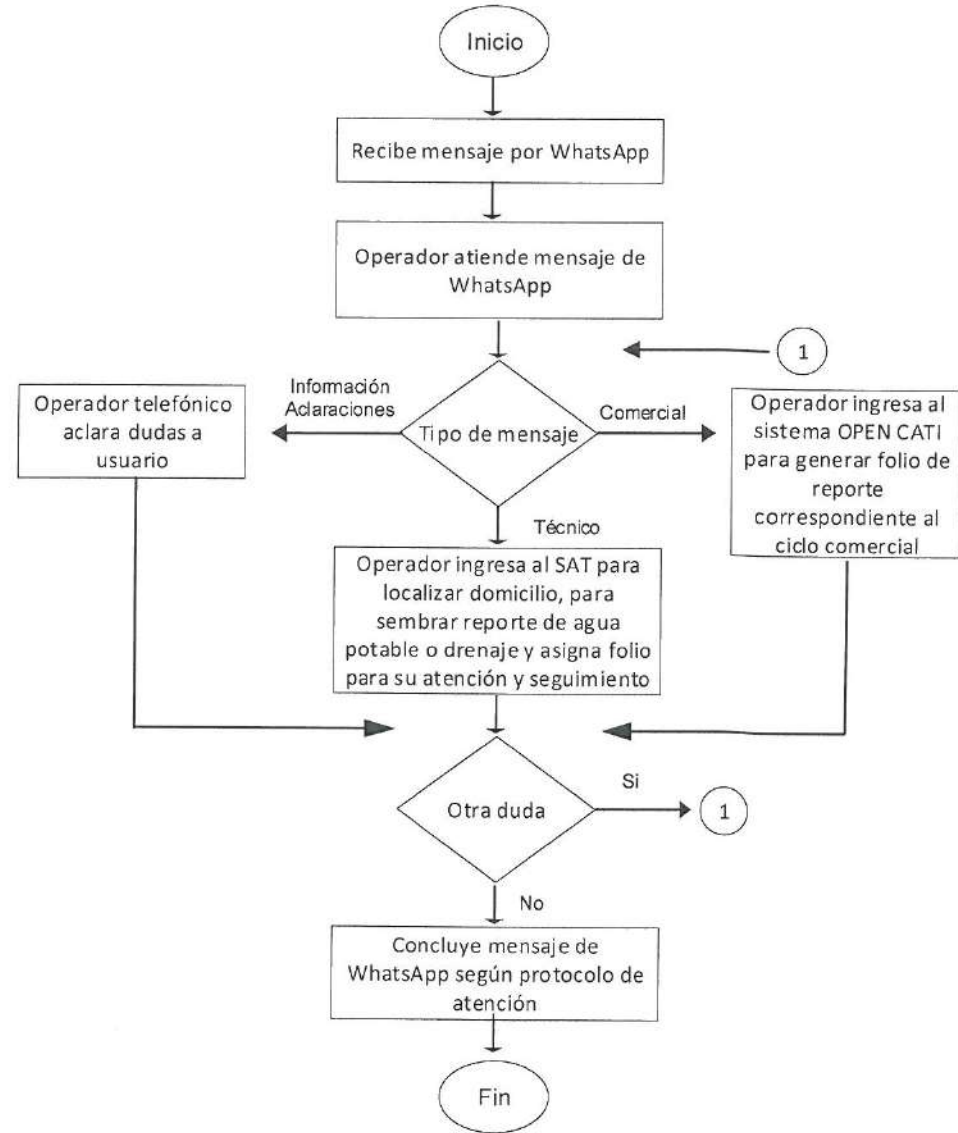
ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Centro de Atención Telefónica y de Información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P201/Rev.00



26-DIO-P201-A01/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

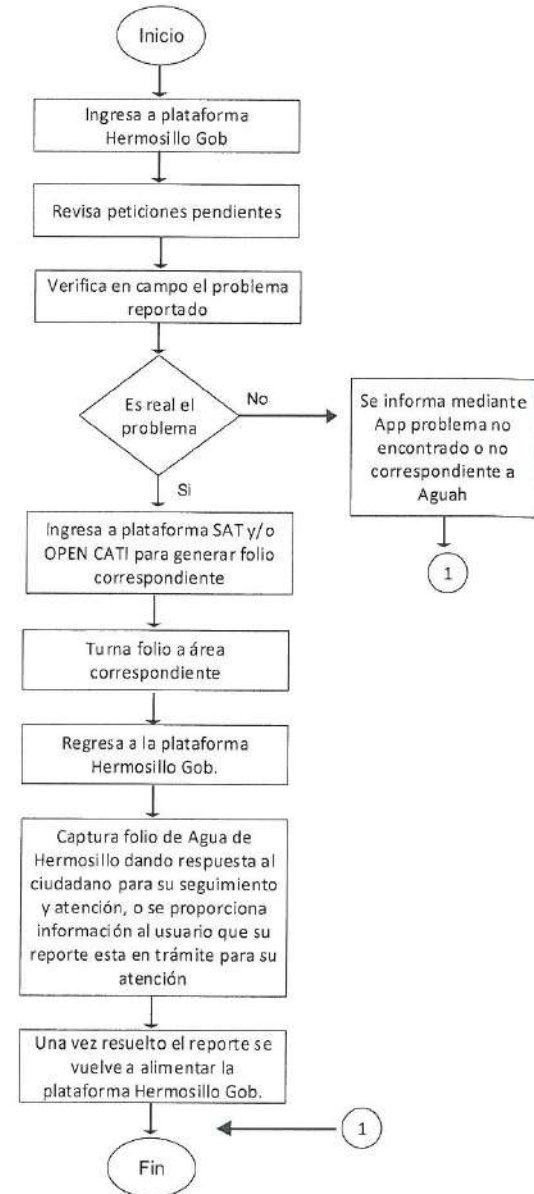
ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Centro de Atención Telefónica y de Información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P201/Rev.00



26-DIO-P201-A02/Rev.00

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Centro de Atención Telefónica y de Información	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P201/Rev.00



26-DIO-P201-A03/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Centro de atención telefónica y de información	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Elaboración:
26-DIO-P201/Rev.00	09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Protocolo de atención al usuario	Operador CATI	Documento	3 años	CATI	Archivo
2	Generación de folio SAT de servicio	Operador CATI	Electrónico	3 años	CATI	Electrónico
3	Generación de folio OPEN de servicio	Operador CATI	Electrónico	3 años	CATI	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

[Handwritten signature]



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Centro de atención telefónica y de información	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Verificación:
26-DIO-P201/Rev.00	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿La atención al usuario puede ser por medio de llamada, mensaje o correo electrónico?			
2	¿Según el tipo de reporte se le indica si es para el área técnica o comercial?			
3	¿Se le da seguimiento o atención al reporte?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

[Handwritten signature]

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de la calidad del agua potable.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P202/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Vigilar y evaluar la calidad del agua potable para uso y consumo humano suministrada directamente a los usuarios del servicio de agua potable, de conformidad a las Normas Oficiales vigentes.
II. ALCANCE
Desde la selección de puntos de muestreo del monitoreo de la calidad del agua potable y su procesamiento analítico hasta la emisión de resultados.
III. DEFINICIONES
- Monitoreo: Controlar el desarrollo de una acción a través de uno o varios monitores. - Muestra: Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total que se toma o se separa de ella, con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.
IV. REFERENCIAS
- Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, NOM-179-SSA1-2020, NOM-230-SSA1-2000, NMX-AA-007-SCFI-2013, NMX-AA-008-SCFI-2001, MX-AA-036-SCFI-2001, NMX-AA-038-SCFI-2001, NMX-AA-045-SCFI-2001, NMX-AA-072-SCFI-2001, NMX-AA-073-SCFI-2001, NMX-AA-077-SCFI-2001, NMX-AA-102-SCFI-2006. - Proyecto de Norma Mexicana PROY-NMX-AA-034-SCFI-2012, PROY- NMX-AA-074-SCFI-2010, PROY-NMX-AA-093-SCFI-2009, PROY-NMX-AA-099-SCFI-2012, PROY- NMX-AA-155-SCFI-2010. - Manual de Instructivo para turbidímetro Hach Modelo 2100AN. - Manual de balanzas electrónicas analíticas y de precisión marca Sartorius. - Manual de instructivo de colorímetro portátil Hach modelo DR/890. - Manual de instructivo de conductímetro/TSD Hach modelo 44600.
V. POLÍTICAS
1. Evaluar la calidad del agua potable suministrada a usuarios en los aspectos microbiológicos y fisicoquímicos de acuerdo al plan de monitoreo diario establecido para verificar si se cumple con la normatividad. 2. La selección de parámetros a analizar está directamente relacionada con la capacidad de infraestructura y equipo con que cuenta el laboratorio. 3. Para el control microbiológico y de desinfección se contará con un programa de muestreo diario basado en la planificación y ubicación de puntos representativos de las diferentes fuentes de abastecimiento y en tomas domiciliarias de la red de distribución en las diferentes zonas de la ciudad, el cual se ajustará al variar las fuentes de abastecimiento. 4. Siguiendo el rol de muestreo diario establecido; o bien, si se solicita se incluyan muestras extras específicas, se ubicará el sitio de muestreo y se iniciará con la toma de muestras de acuerdo al procedimiento acordado para el tipo de análisis a realizar, quedarán registrados los datos requeridos en el formato correspondiente.

5. El nivel de análisis incluye parámetros de campo tales como temperatura, PH y concentración de cloro residual los cuales son realizados en el mismo sitio de toma de muestra, por el tomador de muestras, el cual si detecta desviación en los niveles de cloro residual, avisara al personal del Departamento de Control de Calidad quienes notificaran lo más pronto posible y por el medio más factible, a los responsables del área de cloración adscrita a la Gerencia de Producción, para su corrección, dejando evidencia de la acción seguida.
6. Por anomalía en cloración nos referimos a lo siguiente: cualquier punto de distribución y/o toma domiciliaria que se encuentre fuera de la norma establecida: 0.2 a 1.5 ppm; con excepción de las plantas potabilizadoras que por ser punto inicial de abastecimiento y el alto volumen de agua se tomara como anomalía cualquier valor superior a 2 ppm.
7. Recolectadas las muestras, se asegurará el correcto manejo y traslado de las mismas hacia las instalaciones del laboratorio de control de calidad del agua.
Igualmente se verificará la calidad del agua suministrada por los Organismos rurales adscritos (San Pedro, Miguel Alemán y Bahía de Kino), cuyo proceso de selección de sitios de muestreo, toma, manejo y traslado de muestras será responsabilidad directa de los mismos, siguiendo el protocolo sugerido para ello.
8. En el laboratorio se hará la recepción de muestras, para su posterior procesamiento analítico quedando registrados los datos recopilados. Siguiendo los procedimientos correspondientes se realizará el análisis microbiológico para determinación de coliformes totales.
9. Para el control fisicoquímico se indicará el punto específico de muestreo de acuerdo a lo solicitado, se procederá a la toma de muestras y se entregará en el área correspondiente del laboratorio, para efectuar la determinación del o los parámetros a analizar.
10. En lo relacionado con los análisis fisicoquímicos es importante aclarar que no se efectúa en su totalidad lo establecido en la NOM127-SSA1-1994, solo se realizan los análisis y técnicas que la capacidad de infraestructura, mobiliario, materiales y equipo con el que cuenta el laboratorio nos permite.
De estar operando plantas potabilizadoras se muestrearán diariamente para verificar tanto la calidad del agua de entrada como la de salida del proceso de potabilización, por medio de la determinación de parámetros fisicoquímicos indicados.
11. Anualmente se muestreará el agua extraída de las fuentes subterráneas (pozos) que se encuentren en operación para su caracterización fisicoquímica, esto en coordinación con un laboratorio externo, el cual efectuará análisis de los parámetros de metales pesados que técnicamente no es posible realizar en el Laboratorio del Organismo.
12. Para desarrollar el proceso de análisis se realizará la preparación de material, reactivos, curvas de calibración, valoración de disoluciones tituladas, de acuerdo a su requerimiento; además se contará con un calendario de calibración como lo indica el manual de los equipos de medición que participan en el procedimiento.
Si al realizar los análisis se detectara alguna anomalía se notificará de forma inmediata al área correspondiente, para su solución.
Con los resultados arrojados de los análisis se emitirá un reporte de los mismos quedando constancia en archivo en su registro correspondiente.
Con el reporte generado se evaluará la idoneidad de la calidad del agua analizada basándose en la comparación de los resultados de los análisis con los valores de referencia citados en la Norma Oficial.
Se elaborará un informe semanal de las principales actividades realizadas por el Departamento que se entregará a la Coordinación de Operaciones.

VI. PRODUCTOS	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD

Informes de Calidad del Agua	De formato: en hojas membretadas del Organismo Operador y las firmas que correspondan a quien revisó y quien realizó la determinación. De contenido: parámetros, resultados, unidades, límites permisibles según la NOM-127SSA1-1994.	
VII. CLIENTES		
Usuarios y todas las áreas de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Monitoreo de calidad del agua	Informes realizados Vs. Informes programados	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P202-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Programa fijo de muestreo	
Jefe de Departamento	1.1 Establece un programa fijo para muestreo rutinario. Hacer ajustes en el plan diario, acorde a las necesidades que se presenten.	Programa de Muestreo
	1.2 Establece programa fijo de muestreo basado en la planificación y ubicación de puntos representativos de las fuentes de abastecimiento y en tomas domiciliarias de la red de distribución en las diferentes zonas de la ciudad. El programa base se modifica sólo cuando existen cambios de fuentes de abastecimiento.	
	1.3 Modifica si es necesario el rol de muestreo diario, pudiendo reducirse el número de muestras a recolectar, o bien, incrementarse al incluir muestras extras.	
	1.4 Indica a personal encargado de toma de muestras si hay un cambio.	
	2. Planeación de Itinerario	
Tomador de muestras	2.1 Identifica puntos de muestreo según el rol diario, o bien, los que le soliciten extra al plan rutinario.	
	2.2 Planifica diariamente el rol de muestreo basándose en el programa establecido.	
	2.3 Cambia el itinerario de muestreo si recibe instrucciones de variación en el mismo.	
	2.4 Prepara el material e instrumentos necesarios para la toma de muestras según instructivo de trabajo.	
	2.5 Prepara adecuadamente el material necesario para muestreo dependiendo de los análisis que se realizarán, así como los	

	instrumentos requeridos según instructivo de trabajo.	
	3. Muestreo	
Tomador de muestras	3.1 Acude a los sitios seleccionados y ejecuta muestreo conforme a instructivo de trabajo y finalmente entrega las muestras recolectadas en el Laboratorio.	Muestreo para análisis microbiológico
	3.2 Ubica el sitio de muestreo; para el caso de tomas domiciliarias, escoge al azar los domicilios de las colonias de la ciudad previamente seleccionadas de la lista correspondiente al día.	
	3.3 Ejecuta la toma de muestras de acuerdo al procedimiento estipulado en el instructivo de trabajo.	
	3.4 Entrega las muestras recolectadas, así como el formato de registro de datos al Químico que realizará los análisis ya sea en el área de Laboratorio de fisicoquímicos y/o de microbiología; así mismo avisa si detectó alguna anomalía.	Muestreo para análisis microbiológico
	4. Recepción de muestras	
Analista Químico	4.1 Recibe muestras y formato de muestreo con los datos registrados.	
	4.2 Recibe muestras entregadas por personal del mismo Departamento, o en su caso, de personas externas que realizaron muestreo; así como el formato de los datos registrados para su verificación.	
	5. Proceso de análisis	
Analista Químico	5.1 Aplica proceso analítico fisicoquímico y/o microbiológico a las muestras recibidas.	
	5.2 Realiza los análisis fisicoquímicos y/o microbiológicos a las muestras recibidas siguiendo los procedimientos correspondientes.	
	5.3 Efectúa la preparación de material, reactivos, curvas de calibración y valoración de disoluciones tituladas, necesarias en los análisis, todo de acuerdo a su requerimiento.	
	5.4 Calibra los equipos de medición utilizados en el proceso analítico de acuerdo a la programación.	
	6. Registro de resultados	
Analista Químico	6.1 Registra datos de resultados de análisis que serán usados en la elaboración del informe oficial.	- Formato de control de resultados microbiológico de

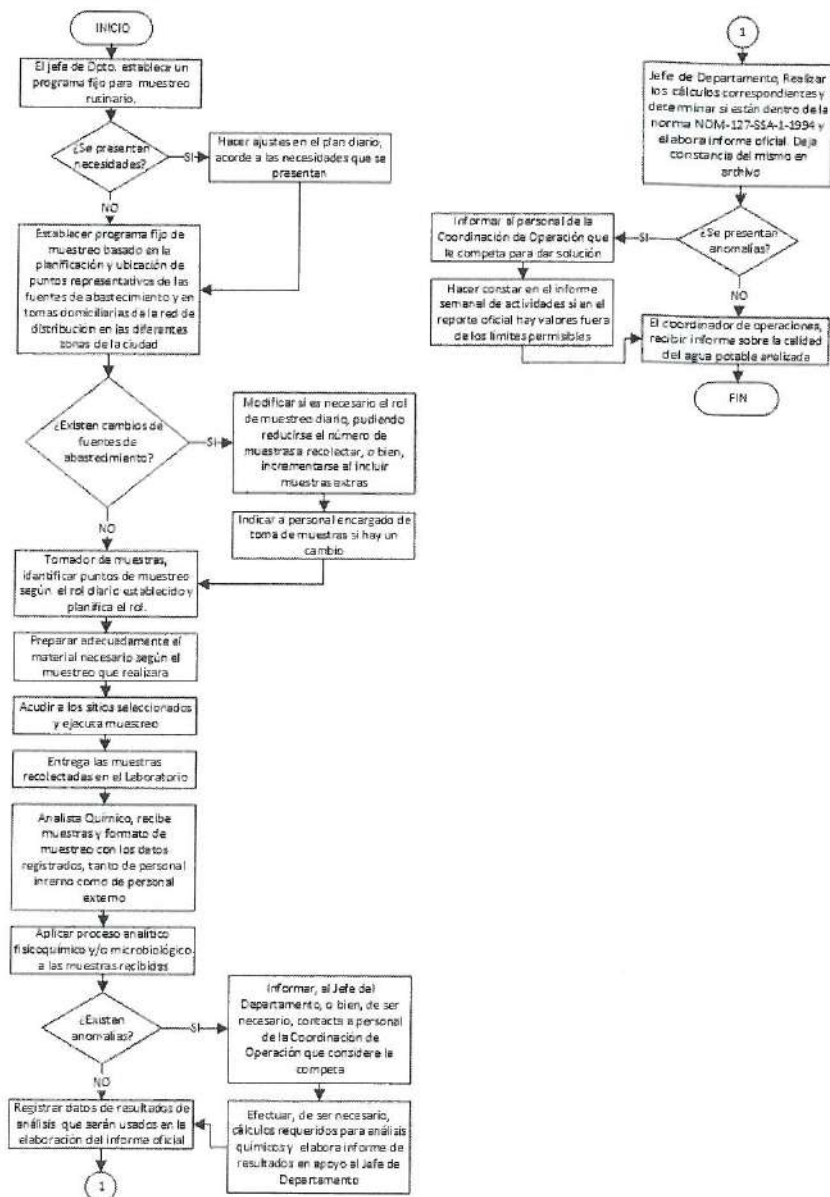
		toma de muestras domiciliarias. - Formato de control de resultados microbiológico de fuentes de abastecimiento. - Formato de control de resultados microbiológico de toma de muestras de cloro residual.
	6.2 Anota los datos de resultados obtenidos de los análisis en los registros correspondientes.	
	6.3 Informa si hay un dato fuera de normas o si aprecia alguna anomalía evidente en las muestras de agua, esto, al Jefe del Departamento, o bien, de ser necesario, contacta a personal de la Coordinación de Operación que considere le competa dar solución lo más pronto que pueda ser posible, según la irregularidad de que se trate.	
	6.4 Efectúa, de ser necesario, cálculos requeridos para análisis químicos y elabora informe de resultados en apoyo al Jefe de Departamento.	
	7. Proceso de Análisis	
Jefe de Departamento	7.1 Realiza los cálculos correspondientes y elabora informe oficial. Deja constancia del mismo en archivo.	
	7.2 Realiza los cálculos para las respectivas determinaciones y elabora informe oficial.	
	7.3 Verifica si los resultados del informe se encuentran dentro de lo estipulado en la norma oficial NOM-127-SSA-1-1994.	
	7.4 Emite el reporte oficial a quien lo requiera y solicite. Queda archivado en la oficina del Departamento de Control de Calidad.	Informes de calidad del agua
	7.5 Informa sobre la calidad del agua analizada al comparar resultados obtenidos con los límites estipulados en la norma oficial.	
	7.6 Informa al personal de la Coordinación de Operación que le competa dar solución si es que recibe aviso o detecta alguna anomalía en cualquier etapa del monitoreo de calidad.	
	7.7 Hacer constar en el informe semanal de actividades si en el reporte oficial hay valores fuera de los límites permisibles que marca la NOM-127-SSA-1-1994, ello para hacer de su	

	conocimiento a la Coordinación de Operación y de solución en la medida que sea posible.	
	8. Informes	
Coordinador de Operaciones	8.1 Recibe informe sobre la calidad del agua potable analizada y de ser posible, da solución si hay anomalías.	Informes de Calidad del Agua
	8.2 Recibe aviso de anomalías encontradas durante el monitoreo de la calidad del agua potable, ello para su conocimiento y en lo posible dé solución a las mismas; atiende el caso el área que le compete.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Supervisó:	Revisó:	Aprobó:
			
Jefe de Departamento Control de Calidad	Coordinador de Operaciones	Director de Ingeniería y Operación	Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de calidad del agua potable.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P202/Rev.00



26-DIO-P202-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de calidad del agua potable.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P202/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Programa de muestreo	Jefe de Departamento	Documento	3 años	Laboratorio	Archivo
2	Muestreo para análisis microbiológico	Tomador de muestras	Formato	3 años	Laboratorio	Archivo
3	Formato de control de resultados microbiológico de tomas domiciliarias	Analista Químico	Formato	3 años	Laboratorio	Archivo
4	Formato de control de resultados microbiológico de fuentes de abastecimiento	Analista Químico	Formato	3 años	Laboratorio	Archivo
5	Formato de control de resultados microbiológico de tomas de muestra de cloro residual	Analista Químico	Formato	3 años	Laboratorio	Archivo
6	Informe de calidad de agua	Jefe de Departamento	Documento	3 años	Laboratorio	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de calidad del agua potable.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P202/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se relaza algún programa para la toma de muestras?			
2	¿Se planifica el rol diariamente para su toma de muestras?			
3	Para las muestras recolectadas ¿Se entregan algún laboratorio?			
4	Los resultados de las muestras ¿Se registran los resultados para su informe oficial?			
5	¿Se maneja alguna norma para verificar los resultados?			
6	En caso de una anomalía ¿Se le informa al personal para su posible solución?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
8	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
13	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de agua potable.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P203/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la atención a quejas y anomalías relacionadas con la red de distribución del agua que se reciban a través del CATI, para su atención en tiempo y forma y solución de las mismas.

II. ALCANCE

Aplica para la atención y resolución de quejas y anomalías en la red de agua potable realizadas por los usuarios y para los procedimientos derivados de la operación que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Quejas y anomalías:** Son las incidencias que se presentan relacionados con la red de agua potable con respecto a fallas y fugas en la red para su reparación.
- **CATI:** Centro de Atención Telefónica e Información.
- **SAT:** Sistema Atención Telefónica.

IV. REFERENCIAS

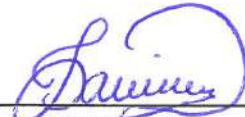
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.

V. POLÍTICAS

1. Todas las quejas que se reciban del CATI, relacionado con fallas en la red de agua, fugas y falta de agua, estas se deben de atender en el tiempo establecido de 48 a 72 horas máximo, hasta la solución.
2. Cuando la queja fue resuelta se debe informar al CATI, de la solución de la queja para su control y en caso de ser necesario informarle al usuario de la atención de la queja.
3. Se tiene establecido que todos los días, semanal y mensual, el departamento de Estadísticas, presente un informe del estatus de los reportes recibidos y atendidos, como base de datos para conocer las incidencias y tendencias que se están presentando.
4. Los reportes que no fueron atendidos por las cuadrillas por causas o situaciones ajenas, estas se reprograman para su atención al día siguiente.
5. Los horarios que se tienen establecidos para dar el servicio de atención de fugas de agua potable es de 8:00 hrs. a 22:30 hrs. de lunes a domingo.
6. Cuando la falla se presente en la calle el personal de la cuadrilla debe delimitar el área con señalamientos para evitar accidentes viales.

VI. PRODUCTOS		
NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	
Mantenimiento correctivo de la red de agua potable.	Eliminación de la fuga, relleno y retiro de escombros y limpieza del área.	
Rehabilitación de caja de válvulas	Construcción de muros, colocación de herrajes contra marcos y tapas de concreto en loza de la tapa, señalización del área, fraguado del concreto, retiro de señalización y limpieza del área.	
Rehabilitación de concreto de vialidad	Relleno compactado, colocación de concreto requerido, señalización del área, fraguado de concreto, retiro de señalización y limpieza del área.	
Rehabilitación de banquetas	Afinado y compactado del área, colocación de concreto, señalización del área, fraguado de concreto, retiro de señalización y limpieza del área.	
VII. CLIENTES		
Centro de Atención Telefónica e Información (CATI), Comunicación Social, maquinaria y equipo, distribución y usuarios en general.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atender todas las quejas relacionadas con anomalías en la red de distribución de agua potable	Quejas atendidas Vs. Quejas recibidas.	
Solucionar las quejas relacionadas	Total de quejas solucionadas Vs. Total de quejas recibidas	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P203-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Reporte de servicio	
CATI	1.1 Recibe llamada o mensaje por whatsapp del usuario que reporta la queja o anomalía y genera el folio correspondiente.	Folio de reporte en Sistema SAT
	1.2 Turna al área de Redes.	Correo electrónico
Departamento de Redes	1.3 Jefe de Departamento turna el reporte al jefe de cuadrilla para su atención.	Registro de atención de folios
	2. Atención de anomalías en la red	

Personal de cuadrillas	2.1 Acuden al domicilio y atienden el reporte.	
	2.2 Dependiendo del reporte y de lo que conlleva se solicitan materiales al almacén.	Solicitud de material
	2.3 Instala la señalización de comienzo de trabajos en el área.	
	2.4 Se programa el corte de suministro de agua para poder iniciar trabajos.	
	2.5 Dependiendo del reporte (mantenimiento correctivo de la red, rehabilitación de válvulas, rehabilitación de concreto de vialidad o de banquetas) se comienzan los trabajos correspondientes.	
	2.6 Al término del trabajo se retira la señalización y se comienza la limpieza del área.	
	2.7 Reestablece el servicio de agua potable en la zona.	
	3. Cierre de folio	
	3.1 Se elabora el reporte con las anotaciones de los trabajos realizados.	Reporte de atención de folios de servicio
	3.2 Entregan reporte al Jefe de Departamento de redes de la zona correspondiente.	
Departamento de Redes	3.3 Turna al Departamento de Control y Estadística la información para cierre de folio.	Correo electrónico
Departamento de Control y Estadística	3.4 Captura en el sistema la atención de la queja para cierre de folio.	Captura de cierre de folio
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Distribución y Redes

Supervisó: 
Coordinador de Operaciones

Revisó: 
Director de Ingeniería y Operación

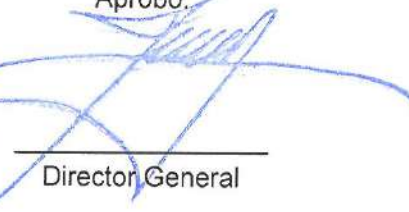
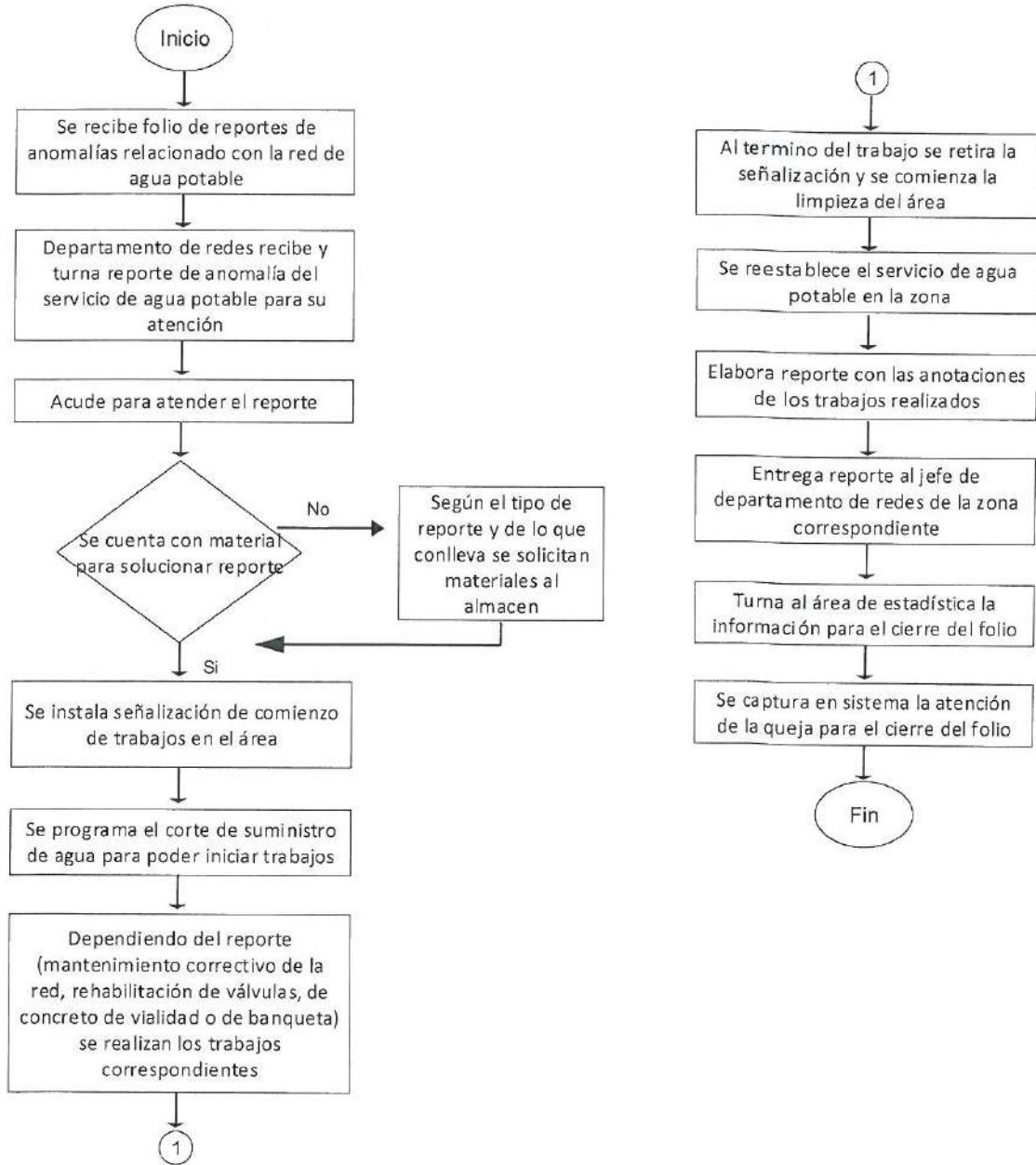
Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de agua potable.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P203/Rev.00



26-DIO-P203-A01/Rev.00

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO



Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de agua potable.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P203/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Folio de reporte en sistema SAT	Operador CATI	Folio	3 años	Módulo 5.5	Electrónico
2	Correo electrónico para turnar folio	Operador CATI	Electrónico	3 años	Módulo 5.5	Electrónico
3	Registro de atención de folios	Redes	Documento	3 años	Módulo 5.5	Electrónico
4	Solicitud de material	Personal de cuadrillas y Redes	Documento	3 años	Módulo 5.5	Archivo
5	Reporte de atención de folios de servicio	Personal de cuadrillas	Documento	3 años	Módulo 5.5	Archiva
6	Correo electrónico con información de cierre de folios	Redes	Documento	3 años	Módulo 5.5	Electrónico
7	Captura de cierre de folio	Control y Estadística	Electrónico	3 años	Módulo 5.5	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de agua potable.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P203/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	El reporte o queja ¿Le llega al área de atención al usuario?			
2	¿Se asigna folio para la realización de trabajo?			
3	¿Se elaboran reportes de la realización de trabajo?			
4	¿Se señalizan las obras para el comienzo del trabajo?			
5	¿Se le informa que el reporte ya fue culminado?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

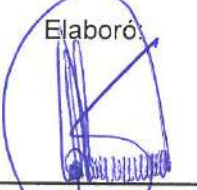
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de drenaje y alcantarillado.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P204/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer los lineamientos para mantener en condiciones de operación mediante el desazolve de las redes de alcantarillado sanitario y de drenajes que solicitan los usuarios y lograr conservar la operación de todos los sectores que conforman la red de alcantarillado de Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE Este procedimiento aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.
III. DEFINICIONES - Red de alcantarillado: Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad. Solo muy raramente y por tramos breves. Están constituidos por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces enterrados bajo las vías públicas. - Camión Vactor y/o Aquatech: Equipo para el mantenimiento de desazolve de las redes de alcantarillado y drenaje. - PTAR: Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. - SAT: Sistema Atención Telefónica. - DAF: Dirección de Administración y Finanzas
IV. REFERENCIAS - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
V. POLÍTICAS 1. Se tiene establecido que como primera avanzada a la solución del problema es la brigada de roto sonda y varilla, la cual determina si es solucionable con este equipo o requiere del equipo de desazolve, el cual se programa de acuerdo a la disponibilidad en su momento. De no solucionarse con este equipo se programa la rehabilitación del tramo de tubería que puede ser de pozo de visita a pozo de visita, reparación puntual o bien, rehabilitación de descarga domiciliaria. 2. El plazo establecido para las órdenes de trabajo relacionadas con problemas en la red de drenaje solucionado con la brigada de roto sonda y varilla deben ser atendidas y solucionadas dentro de 72 horas hábiles. 3. En época de lluvias se puede prolongar los tiempos de atención de 15 a 30 días por la gran cantidad de reportes recibidos en tan poco tiempo. 4. Se tiene establecido que todas las órdenes de trabajo relacionadas con problemas en la red de drenaje solucionada con el camión de desazolve especializado deben ser atendidas y solucionadas dentro de un máximo de 120 horas hábiles. 5. Si se diagnostica una tubería colapsada la orden de trabajo se canaliza a Control y Estadística para dar a conocer mediante el sistema SAT la situación y generan una nueva orden de trabajo ahora para clasificarlos como tubería quebrada programada para su reparación.

6. Se establece que el tiempo máximo para dar respuesta a todas las órdenes de trabajo relacionadas con problemas en la red de drenaje solucionado mediante rehabilitación del tramo de tubería debe ser de 10 a 60 días hábiles.
7. Aquellas órdenes de trabajo que por su naturaleza del problema no fueron resueltas, se deben de informar para su atención por la Gerencia de Alcantarillado para su pronta solución.
8. Como medida de seguridad, se tiene establecido que cada vez que se dé un servicio de desazolve con el equipo del camión y roto sonda, se deben portar chaleco preventivo, colocar conos de precaución de tránsito como medida preventiva de los trabajos que se están desarrollando en la vía pública.
9. Como medida de seguridad, el personal que realiza los mantenimientos de drenaje tapados debe utilizar guantes de carnaza, mascarilla para gases orgánicos, gafas de seguridad y calzado de seguridad para evitar accidentes de trabajo del personal.
10. Los horarios que se tienen establecidos para dar el servicio de desazolve con el camión especializado es de 8:00 a.m. a 10:30 p.m. de lunes a domingo.
11. Cuando por necesidades de la demanda de servicios realizados en el transcurso del día, el operador del camión debe verificar el STATUS del llenado del contenedor de sólidos, en caso de estar agotado la capacidad de sólidos se debe trasladar el camión a la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) para su descarga de acuerdo al protocolo autorizado.
12. Los camiones de desazolve una vez rebasado su capacidad de retención de líquidos, pueden regresar las residuales succionadas a la red en líneas de drenaje que se encuentran en óptimo funcionamiento, con especial recomendación que estas sean vertidas en atarjeas, subcolectores y/o colectores aledaños al sitio de trabajo.
13. Queda estrictamente prohibido realizar descargas de agua negras y de sólidos en vía pública, en las afueras de la ciudad y en cualquier otro lugar no autorizado previamente, en caso de que se les sorprenda o se reciban denuncias realizando esta actividad se aplicaran medidas administrativas que correspondan.
14. Para una rehabilitación de descarga domiciliaria, se deberá consultar al área correspondiente si el usuario cuenta con adeudo antes de hacer la reparación. De ser así, no se atenderá con prioridad y se le informará al área pertinente para solicitarle regularizarse en sus pagos.
15. Antes de realizar la rehabilitación de la red de drenaje se debe verificar y consultar, la posible existencia de infraestructura subterránea que se pueda ver comprometida con los trabajos a realizar.
16. En caso de presentarse un hundimiento o socavón en la vía pública derivado de una falla estructural de la red de drenaje, se deberá señalar debidamente como lo marca la normatividad. Delimitando la zona de riesgo con indicadores y con malla preventiva.
17. En caso de colapso se determina si se hará por administración el Departamento de Alcantarillado o por medio de una empresa contratista capaz de resolver la emergencia, supervisados y documentado por el Departamento de Colapsos.
18. Cuando se detecte una falla mecánica o eléctrica de los vehículos, se debe informar al jefe inmediato y al taller mecánico para su atención y corrección de la falla detectada mediante la solicitud de reparación o servicio con el área correspondiente.
19. Para poder llevar a cabo un trabajo de desazolve y disposición final en PTAR Hermosillo que sea oportuno y de buena calidad se deberá de contar con personal y equipo suficiente para cubrir el área correspondiente de la ciudad.

VI. PRODUCTO		
NOMBRES:	REQUISITOS DE CONFORMIDAD:	
Atención a todas las órdenes de trabajo recibidas, relacionadas con problemas en la red de alcantarillado.	Formatos de trabajos realizados por el Jefe de Cuadrilla con los materiales y equipos utilizados, firmado y garantizando la solución del problema o afectación en la red de alcantarillado sanitario.	
VII. CLIENTES		
Usuarios de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atención de todas las órdenes de trabajo recibidas (Roto sonda y varilla)	Órdenes de trabajo atendidas Vs. Órdenes de trabajo recibidas	
Atención a todas las órdenes de trabajo que se reciban (Vactor)	Órdenes de trabajo atendidas Vs. Órdenes de trabajo recibidas	
Atención a todas las órdenes de trabajo que se reciban (Rehabilitación de tubo)	Órdenes de trabajo atendidas Vs. Órdenes de trabajo recibidas	
Atención a todas las órdenes de trabajo que se reciban (Reposición de alcantarillas sin tapa)	Órdenes de trabajo atendidas Vs. Órdenes de trabajo recibidas	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P204-A01 – Diagrama de Flujo. 26-DIO-P204-A02 – Diagrama de Flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Reporte de servicio	
Jefe de Departamento	1.1 Recibe folio de reporte de anomalías relacionado con la red de drenaje.	
	1.2 Se organizan y se clasifican por ruta, zona y/o tipo.	
	1.3 Asigna a brigadas para su atención.	Orden de trabajo
	2. Atención del reporte	
Jefes de Cuadrilla y Operadores	2.1 Ejecutados los trabajos se revisa llenado correcto, información suficiente, complemento del responsable de área	Formato de reporte de anomalías foliado
	2.2 ¿Problema resuelto?	
Jefe de Departamento	2.3 Si. Turna al área de estadística la información para el cierre de folio	
	2.4 ¿Cuenta con folio?	
	2.5 Si. Se descarga información en SAT con notas relacionadas, en caso de ser necesario genera folio para bacheo.	
	2.6 No. Revisa situación en sistema SAT, genera folio y captura información	

Jefe de Departamento	2.7 En caso de no ser solucionado, se revisa situación y se reasigna para su ejecución.	
	2.8 ¿Tubería colapsada?	
Jefe de Departamento	2.9 Si. Genera folio del colapso agregando las notas correspondientes del área de afectación.	Formato de diagnóstico
	2.10 No. Asigna a camión de desazolve para solucionar problema. Ir a actividad 2.1	
	2.11 ¿Asignación de rehabilitación?	
	2.12 Contratista. Ira a actividad 3.1	
	2.13 Administración propia. Tratándose de drenaje quebrado, se revisa NIS, ubicación, estatus comerciales, deuda, contrato y se solicita que se regularice la deuda o realice convenio de pago y se le informa el costo de la reparación del drenaje para su conformidad y cargo a su cuenta de NIS. Ir a actividad 1.3	
Jefe de Departamento de Control y Estadística	3.1 Reporta control y estadística para agregar notas correspondientes de los formatos se recopila la información aquí presentada y se generan reportes de control diario, semanal y anual	Reporte de control y estadística
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Alcantarillado y Saneamiento

Supervisó:  Coordinador de Operaciones

Revisó:  Director de Ingeniería y Operación

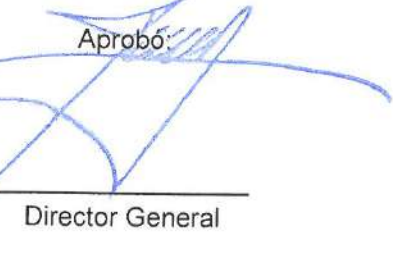
Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo.	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	Fecha de elaboración: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionadas en la red de drenaje y alcantarillado.	Código del procedimiento: 26-DIO-P204/Rev.00

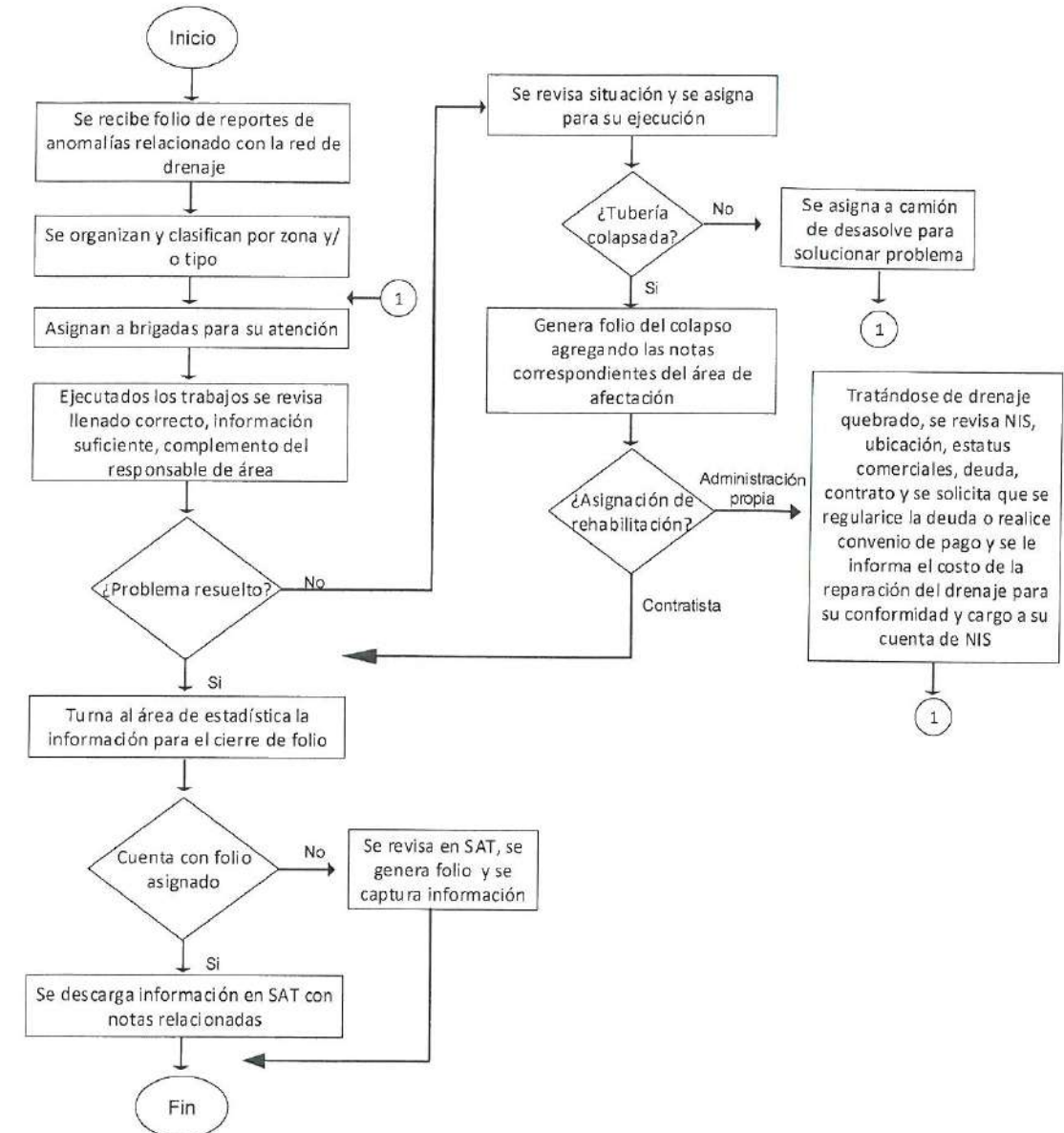
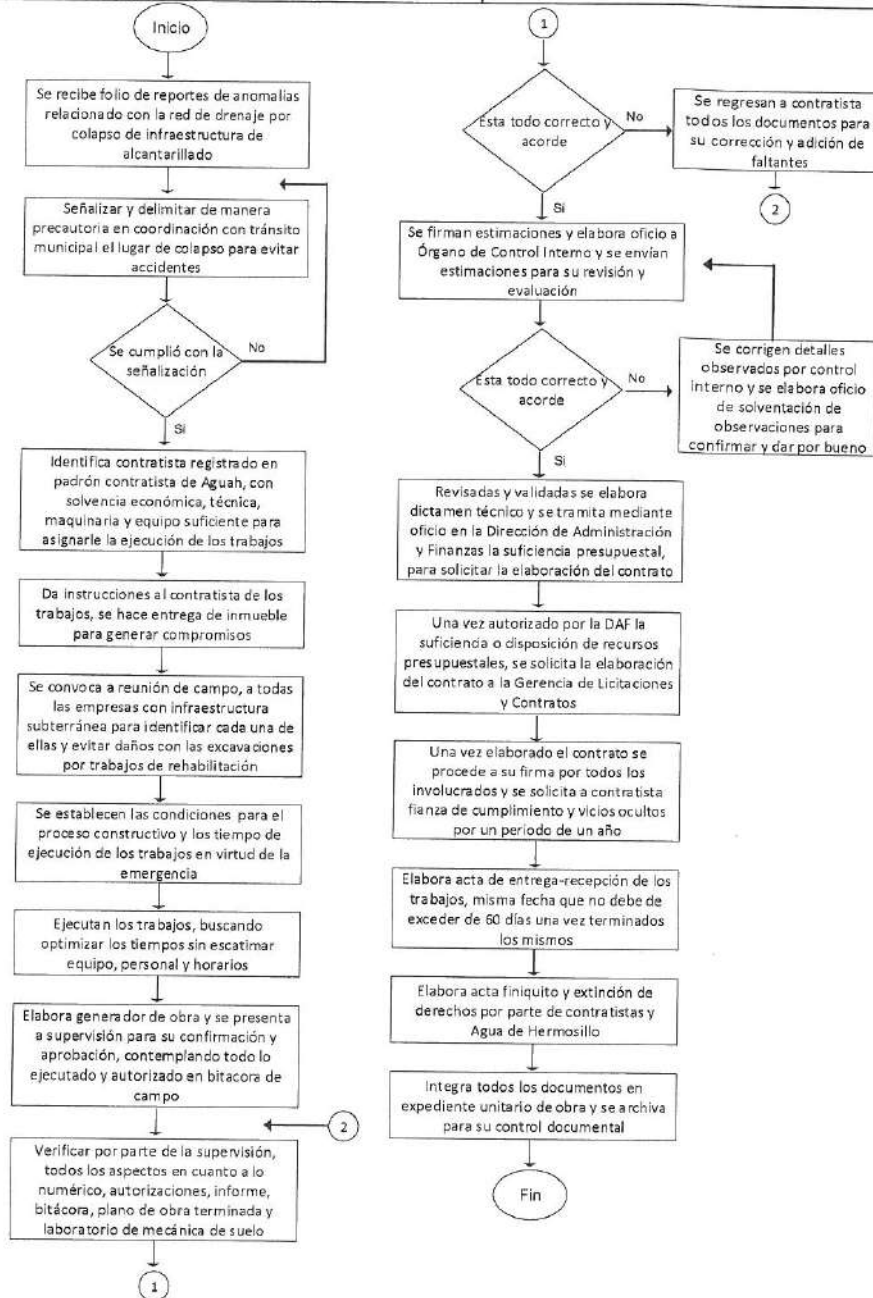


DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo.	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	Fecha de elaboración: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de drenaje y alcantarillado.	Código del procedimiento: 26-DIO-P204/Rev.00



26-DIO-P204-A02/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de drenaje y alcantarillado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P204/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Orden de trabajo	Jefe de Departamento	Folio	3 años	Módulo 5	Electrónico
2	Formato de reporte de anomalías foliado	Jefe de cuadrilla	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo
3	Formato de diagnóstico	Jefe de cuadrilla	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo
4	Reporte de control y estadística	Jefe de Departamento	Documento	3 años	Módulo 5	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a quejas y anomalías relacionas en la red de drenaje y alcantarillado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P204/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se asigna orden de trabajo al jefe de cuadrilla?			
2	¿Se realiza algún diagnostico antes de alguna reparación?			
3	¿Se genera un nuevo folio para atención del colapso?			
4	¿Se cierran todos los folios generados durante el procedimiento?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de descargas de aguas residuales.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P205/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Controlar la contaminación de las aguas residuales generadas por usuarios no domésticos y con ello coadyuvar en la mejor operación, tanto de la red de alcantarillado, como en los procesos de saneamiento del Organismo Operador, esto mediante el marco normativo vigente.

II. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios generadores de aguas residuales sujetos a control.

III. DEFINICIONES

- **Aguas Residuales:** Las aguas de composición variada proveniente de las descargas de usos municipales, industriales, comerciales, de servicios domésticos, incluyendo fraccionamientos y en general de cualquier otro uso, así como la mezcla de ellas.
- **Aguas Residuales de Proceso:** Las resultantes de la producción de un bien o servicio comercializable.
- **Aguas Residuales de Manejo Especial:** Serán aquellas aguas provenientes de los servicios de succión a fosas sépticas sanitarias, del alquiler y servicio de baños portátiles, así como las extraídas de los sistemas de retención de sólidos y grasas instalados en supermercados, restaurantes y cocinas industriales.
- **Descarga:** Acción de verter las aguas residuales hacia la red de alcantarillado.
- **Red de Alcantarillado:** Las redes de alcantarillado son estructuras hidráulicas que funcionan a presión atmosférica, por gravedad, raramente y por tramos relativamente cortos trabaja de forma presurizada, están construidas por conductos de sección circular, oval o compuesta, la mayoría de las veces de forma subterránea bajo las vías públicas.
- **Saneamiento:** Conjunto de obras, técnicas y dispositivos encaminados a establecer, mejoras o mantener las condiciones sanitarias adecuadas de las aguas residuales.
- **Cuerpo Receptor:** Son las corrientes, depósitos naturales de aguas, presas, cauces, zonas marinas o bienes nacionales donde se descargan aguas residuales, así como los terrenos en donde se infiltran o inyectan dichas aguas cuando puedan contaminar el suelo o los acuíferos.
- **NOM-002-SEMARNAT-1996:** Norma Oficial Mexicana que establece los límites máximos permisibles en las descargas de aguas residuales a los sistemas de agua de alcantarillado y saneamiento.
- **CPD:** Condición Particular de Descarga, conjunto de parámetros con su respectivo límite máximo permisible que el Organismo Operador fija para una determinada actividad comercial o un conjunto de éstas.

- **Programa de Control de Descargas (PCD):** Se refiere a las actividades previamente planeadas y organizadas para llevarlas a cabo en un orden y secuencia determinada, con el objeto de regular la calidad de las aguas residuales en el sistema de alcantarillado y saneamiento.
- **Usuario No Doméstico:** Receptor del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento con fines de actividades comerciales, industriales o de servicios.
- **Permiso de Descarga de Aguas Residuales:** Instrumento mediante el cual se reconoce el cumplimiento a los límites máximos permisibles de la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996 o lo establecido por la Condición Particular de Descarga.
- **Acción Correctiva:** Trabajos, instalaciones, reparaciones o mantenimiento encaminadas a mejorar la calidad de las aguas residuales generadas por el usuario no doméstico.
- **Sistema de Pretratamiento:** Estructuras, conjunto de dispositivos, procesos, métodos y técnicas encaminadas al pre-tratamiento de las aguas residuales con el fin de remover parte de los contaminantes presentes en las aguas residuales.
- **Inspección:** Acción de revisión exhaustiva por parte del personal técnico especializado del Organismo Operador sobre las instalaciones de pre-tratamiento, instalaciones hidráulicas y sanitarias, de los procesos generadores de aguas residuales, de los puntos de muestreo y aforo en propiedad de los usuarios no domésticos.
- **Muestreo:** Acción de recolectar una porción representativa de las aguas residuales que permita obtener sus características físico-químicas y microbiológicas.
- **Muestreo Preliminar:** Procedimiento de toma de muestras cuyo alcance es la emisión de un resolutivo de asignación de Permiso de Descarga de Aguas Residuales o en su defecto, en caso de encontrarse resultados de no conformidad la emisión de un resolutivo de prórroga de cumplimiento.
- **Muestreo Extraordinario:** Procedimiento de toma de muestras que se realiza como seguimiento a parámetros específicos que se hallan encontrado en no conformidad en un muestreo previo, el alcance de este monitoreo es la emisión de un resolutivo de Permiso de Descarga de Aguas Residuales, en su caso también un resolutivo de no conformidad y asignación de cargos por "Modificación Tarifaria" y/o "Descarga Contaminante"
- **Programa de Muestreos:** Agenda semanal de vistas e inspecciones para la toma de muestras en coordinación con Laboratorio Externo, que indica usuarios a visitar, ubicaciones, parámetros a considerar y los horarios para la toma de muestras.
- **Requerimiento:** Es la emisión de cualquier solicitud por parte del Organismo Operador al usuario con el fin de iniciar un procedimiento del Programa de Control de Descargas, con el alcance desde una solicitud de que se integre un expediente del usuario, hasta una solicitud de acción correctiva.
- **Laboratorio Externo:** Empresa de apoyo externo especialista en la toma de muestras, procesamiento y determinación de los diferentes parámetros físico, químicos y microbiológicos de las aguas residuales, que cuenta con la acreditación y aprobación de la EMA (entidad mexicana de acreditación)
- **Informe de Laboratorio:** Reporte de resultados emitido por laboratorio externo

- **Dictamen Técnico:** Documento validado y aprobado mediante el cual se emite la evaluación de la calidad de las aguas residuales generadas por un usuario no doméstico utilizando de marco de referencia los límites máximos permisibles por la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996 o la Condición Particular de Descarga fijada.
- **Resolutivo:** Oficio mediante el cual se emite un resultado del procedimiento del PCD, al cual se le anexa el dictamen técnico correspondiente.
- **Resolutivo de Conformidad:** Oficio mediante el cual se emite un resultado del procedimiento del PCD, al cual se le anexa el dictamen técnico de cumplimiento a los respectivos límites máximos permisibles, así como el permiso de descarga de aguas residuales.
- **Resolutivo de No Conformidad:** Oficio mediante el cual se emite un resultado del procedimiento del PCD, al cual se le anexa el dictamen técnico de NO cumplimiento a los respectivos límites máximos permisibles.
- **Modificación Tarifaria Comercial:** Sobrecargo mediante el cual se penaliza la NO conformidad al procedimiento del PCD que se aplica en la facturación del servicio al usuario.
- **Descarga Contaminante:** Sobrecargo mediante el cual se penaliza la no conformidad a los límites máximos permisibles de los parámetros DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno) y/o los SST (Sólidos Suspendidos Totales)
- **Normatividad:** Conjunto de normas oficiales mexicanas que establecen los límites máximos permisibles (LMP) y los criterios de evaluación de la calidad de las aguas residuales.

IV. REFERENCIAS

- Ley de Aguas Nacionales
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- NOM-001-SEMARNAT-2021
- NOM-002-SEMARNAT-1996
- NMX-AA-003-1980
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo
- Reglamento de la presentación y uso de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de agua residual

V. POLÍTICAS

1. El Control de Descargas se lleva a cabo a través del PCD (programa de control de descargas), estableciendo ahí las políticas de operación que se publica en el Reglamento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
2. La creación y actualización del padrón de usuarios no domésticos, sujetos a control, es la principal base de datos para el registro y procesamiento de información relacionada a dicho procedimiento.
3. El PCD aplica como herramienta de control de la contaminación del agua para aquellos usuarios del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento que por la naturaleza de su actividad sean generadores de aguas residuales sujetas a control.
4. Se emiten Permisos de Descarga de Aguas Residuales como un instrumento que reconoce a aquellos usuarios que demuestran el cumplimiento a los límites máximos permisibles de la Norma Oficial Mexicana (NOM-002-SEMARNAT-1996). El permiso

- tiene una vigencia de doce meses, al término de su validez, el procedimiento del PCD es reiniciado en su etapa de inspección y toma de muestras con carácter de preliminar.
5. Las solicitudes de Permisos de Descarga de Aguas Residuales pueden darse de forma voluntaria o por requerimiento, toda vez que es un trámite obligatorio para los generadores de aguas residuales sujetas a control.
 6. EL personal de inspección adscrito al Departamento de Control de Descargas está facultado para emitir tanto los requerimientos a nuevos usuarios para integrar expedientes de seguimiento, como los correspondientes a usuarios nuevos o existentes para la solicitud de instalaciones de pre-tratamiento, acciones de mantenimiento, modificaciones en los procesos asociados a una mejora en la calidad de las aguas residuales.
 7. Los cargos correspondientes a cuotas por Permiso de Descarga de Aguas Residuales, así como a los muestreos extraordinarios y los correspondientes a la penalización por la incidencia en irregularidades de las reglas establecidas como los son los conceptos de "Modificación Tarifaria" y "Descarga Contaminante" serán autorizados en la Ley de Ingresos Municipal y el Reglamento Municipal de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado.
 8. Se cuenta con los servicios de un laboratorio externo especializado en la rama de aguas residuales, con capacidad de satisfacer las necesidades del Organismo en cuanto a la toma de muestras y su respectivo procesamiento y determinación de valores de los distintos parámetros físico-químicos y microbiológicos de las distintas condiciones particulares de descarga (CPD) en las aguas residuales monitoreadas a los usuarios sujetos a control. Este laboratorio en todo momento *deberá de contar con la aprobación de la Comisión Nacional del Agua* y contar con acreditación vigente de la *Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)* cumpliendo la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 para el muestreo y determinación de toda la gama de parámetros de las *Normas Oficiales Mexicanas: NOM-001-SEMARNAT-2021, NOM-002-SEMARNAT-1996 y la NOM-003-SEMARNAT-1997.*
 9. El servicio de laboratorio externo, se registrará a través de la generación de un *contrato de servicios autorizado*, cumpliéndose los procedimientos establecidos por el Organismo para tal efecto. La supervisión y recepción de los trabajos efectuados por el Laboratorio Externo en cuanto al PCD y al Monitoreo de los Cuerpos Receptores, será responsabilidad del Departamento de Control de Descargas y avalados por la Gerencia de Alcantarillado y Saneamiento.
 10. La coordinación con el *Laboratorio Externo* para la ejecución de la toma de muestras y determinación de los distintos parámetros, se hará a través del Departamento de Control de Descarga, quien elaborará el programa con una frecuencia semanal y lo enviará al laboratorio dentro de las 24 horas previas al inicio del primer muestreo; se detallará en dicho programa el lugar de muestreo, parámetros a analizar, horarios para la toma de muestras simples y compuestas; la ejecución de dicho trabajo, siempre será en apoyo a las labores del personal técnico del Organismo quien tiene la obligación y responsabilidad de establecer el contacto con el usuario, informar del objetivo y alcance de la diligencia, obtener la autorización para el acceso y el inicio de la toma de muestras, quien deberá dar la instrucción al equipo de muestro si se procede o no a la toma de muestras.

11. El objeto de la toma de muestras y sus determinaciones es de acreditar la calidad de las descargas de aguas residuales, con ello emitir un dictamen técnico y el resolutive correspondiente.
12. Para los usuarios con expediente (solicitud de registro y permiso de descarga de aguas residuales), así como para quienes estén previos (15 días de anticipación) al vencimiento del permiso o en su defecto aquellos usuarios que se encuentren en ese momento con su permiso fuera de vigencia, estarán sujetos a programación para toma de muestras con carácter de "muestreo preliminar" cuyo alcance es la emisión de un resolutive de asignación de *Permiso de Descarga de Aguas Residuales* en caso de que se haya demostrado cumplimiento a los límites máximos permisibles de la CPD y/o a la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, caso contrario se emite un resolutive de "Prórroga de Cumplimiento" hasta por treinta días naturales que corren a partir de que el usuario es notificado de dicha situación, con el fin de que éste implemente una acción correctiva.
13. Serán sujetos a programarse para inspección y "muestreo extraordinario" los usuarios cuya prórroga de cumplimiento haya expirado, programándose aquellos parámetros en los que no se dio cumplimiento a los límites máximos permisibles (LMP) en el muestreo preliminar, también los usuarios que hayan hecho solicitud de muestreo cuyo resolutive previo sea de "Modificación Tarifaria" y tengan el interés de demostrar los efectos de alguna acción correctiva, serán sujetos de ese tipo de muestreo. El alcance de un "muestreo extraordinario" es la emisión del Permiso de Descarga de Aguas Residuales y/o la liberación de un esquema tarifario ordinario, libre de sobrecargos como *Modificación Tarifaria y/o Descarga Contaminante* siempre y cuando se esté demostrando cabal cumplimiento de los parámetros de seguimiento; caso contrario el resolutive emitido será de no conformidad y asignan o ratifica la continuidad de los respectivos cargos de penalización.
14. La Modificación Tarifaria se refiere a la alteración que se da en el cálculo de la tarifa por uso de alcantarillado, cuyo esquema nominal es de un 35% sobre el importe resultante del suministro de agua potable, por lo que un usuario clasificado en no conformidad y resolutive de "Modificación Tarifaria" podrá calcularse dicha cuota en base a un 50, 100, 150 y hasta un 200% sobre el mencionado importe resultante del suministro de agua potable, como una medida que penaliza la no conformidad, el tipo de tarifa que procede se determina en función al grado de incumplimiento establecidos los rangos para su asignación en la Ley de Ingresos
15. Se emite resolutive de conformidad aun cuando los LMP en los parámetros *Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO) y/o Sólidos Suspendidos Totales (SST)* sean rebasados en la caracterización de las aguas residuales de los usuarios sujetos a control, toda vez que dicha situación está prevista por la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, en su sus especificaciones 4.6 y 4.7, por medio de las cuales el usuario puede optar por dar cumplimiento a los límites permisibles o en su defecto contribuir mediante cuotas que establezca el Organismo responsable del tratamiento y disposición de sus aguas residuales en forma conjunta con las aguas residuales municipales. En estos casos los usuarios se obligan al pago del concepto de "Descarga Contaminante" cuyo importe se estima a partir de la concentración establecida en el último dictamen técnico emitido, eligiéndose entre ambos parámetros el que mayormente exceda su LMP relacionado como el volumen de agua potable

suministrado o en su caso con los volúmenes de aguas residuales generados por aquellos usuarios cuya fuente de abastecimiento es alterno a la red de agua potable o se tiene una combinación de ambas fuentes, obteniéndose con esos factores la carga contaminante en kilogramos en un periodo de 30 días para determinar el monto a pagar en función la tarifa vigente establecida en la *Ley de Ingresos*.

16. Dentro de cada periodo de facturación, el Departamento de Control de Descargas elabora un informe de cargos por aplicar en la facturación del servicio para cada usuario en particular, este reporte incluye el número de identificación del servicio (NIS) asociado a los conceptos que procederán aplicar como: "Permiso de Descarga de Aguas Residuales "Modificación Tarifaria", "Muestreo Extraordinario" y "Descarga Contaminante". El informe es turnado para su validación y autorización ante el Gerente de Alcantarillado y Saneamiento, así como el Director de Operación e Ingeniería para su posterior envío al Director Comercial quien instruye su correspondiente aplicación.
17. Los cargos previamente aplicados en la facturación de un usuario asociados al PCD, podrán ser removidos y cancelados únicamente por medio de un procedimiento de ajuste, autorizado por el Director de Operación y emitido ante el Director Comercial; se dará por medio de Oficio en el cual se expone la justificación y da elementos que soportan dicha determinación.
18. Los usuarios que hacen caso omiso en la integración de un expediente de control de descargas, dentro del plazo determinado, quienes no permitan o autoricen la toma de muestras en sus instalaciones o quien se niegue a la instalación de sistemas básicos de pre-tratamiento o a efectuar acciones de mantenimiento de los mismos; son clasificados en no conformidad y en forma presuntiva rebasan los límites máximos permisibles de la NOM-002-SEMARNAT-1996, por lo que se les asigna el concepto de "Modificación Tarifaria" en la facturación mensual de su servicio, el tipo de tarifa es la máximo rango en un 200% del importe resultante del suministro de agua potable, conforme a la Ley de Ingresos vigente; dicha situación prevalece hasta una vez que el usuario haya corregido la situación que dio origen a dicha medida.
19. Los usuarios cuya fuente de suministro de agua se de a través de fuentes alternas a la red municipal de agua potable, pero que, si hagan uso del sistema de alcantarillado, también serán sujetos de la aplicación del procedimiento de control de descargas, los volúmenes descargados serán estimados por medio de la realización de aforos y medición del caudal de sus descargas, que se usará como base para la generación de los distintos conceptos a facturar asociados al procedimiento.
20. Son sujetos también de "muestreo extraordinario", los usuarios con permiso vigente con fines de verificar cumplimiento a los límites de la normatividad, también aquellos usuarios con asignación de Modificación Tarifaria de 50 o 100%

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Resolutivo: Documento elaborado con base a un Dictamen Técnico.	Emisión del permiso de descarga de aguas residuales
	Notificación de prórroga de cumplimiento

Modificación tarifaria para usuarios en no conformidad a los límites máximos permisibles.

VII. CLIENTES

Usuarios comerciales, industriales y de servicios de Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Cumplir con el programa de monitoreos mensual	Monitoreos realizados Vs. Monitoreos programados
Dar cumplimiento nom-002	Determinación de conformidad Vs. (total dt - dt de prórroga)
No conformidad a nom-002	Determinación de no conformidad Vs. determinaciones totales
Emisión de requerimientos	Requerimientos emitidos Vs. requerimientos atendidos

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DIO-P205-A01 - Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Programación semanal de muestreos e inspecciones	
Jefe Departamento de Control de Descargas	1.1 Elabora Plan de Trabajo sobre programa de muestreos y de inspecciones.	Programa de trabajo de muestreos e inspecciones
Inspectores del PCD	1.2 Ejecuta inspecciones y toma de muestras en coordinación con Laboratorio externo.	
Jefe Departamento de Control de Descargas	1.3 Recibe informes de laboratorio, procede a elaboración de dictamen técnico.	Informe de laboratorio
Gerente de Saneamiento	1.4 Recibe, revisa, en su caso autoriza los dictámenes, turnando ante la Coordinación de Operación para su firma.	
Auxiliar de Control de Descargas	1.5 Procede a hacer los envíos de los dictámenes y sus resolutivos a los usuarios, así como el control de cada expediente con su respectivo archivo.	
	2. Informe de cargos	
Jefe Departamento de Control de Descargas	2.1 Elabora informe de cargos por aplicar asociado al PCD de acuerdo a cada resolutivo y conforme a la Ley de Ingresos Vigente para cada periodo de facturación.	Informe de Cargos PCD
Gerente de Saneamiento	2.2 Recibe, revisa, en su caso autoriza el informe de cargos, turnando ante la Coordinación de Operación para su firma.	

Dirección Comercial	2.3 Recibe Informe de Cargos, hace la aplicación en cada uno de los servicios conforme a lo indicado.	
	2.4 Se envía al usuario los resolutivos emitidos por el Organismo, para que en su caso efectúe acciones correctivas y solicitar nueva evaluación.	
Jefe Departamento de Control de Descargas	2.5 Recibe y hace aclaraciones de los usuarios. Recibe solicitudes de muestreos para acreditar cumplimiento por parte del usuario.	Programa de trabajo de muestreos e inspecciones
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: Gerente de Alcantarillado y Saneamiento

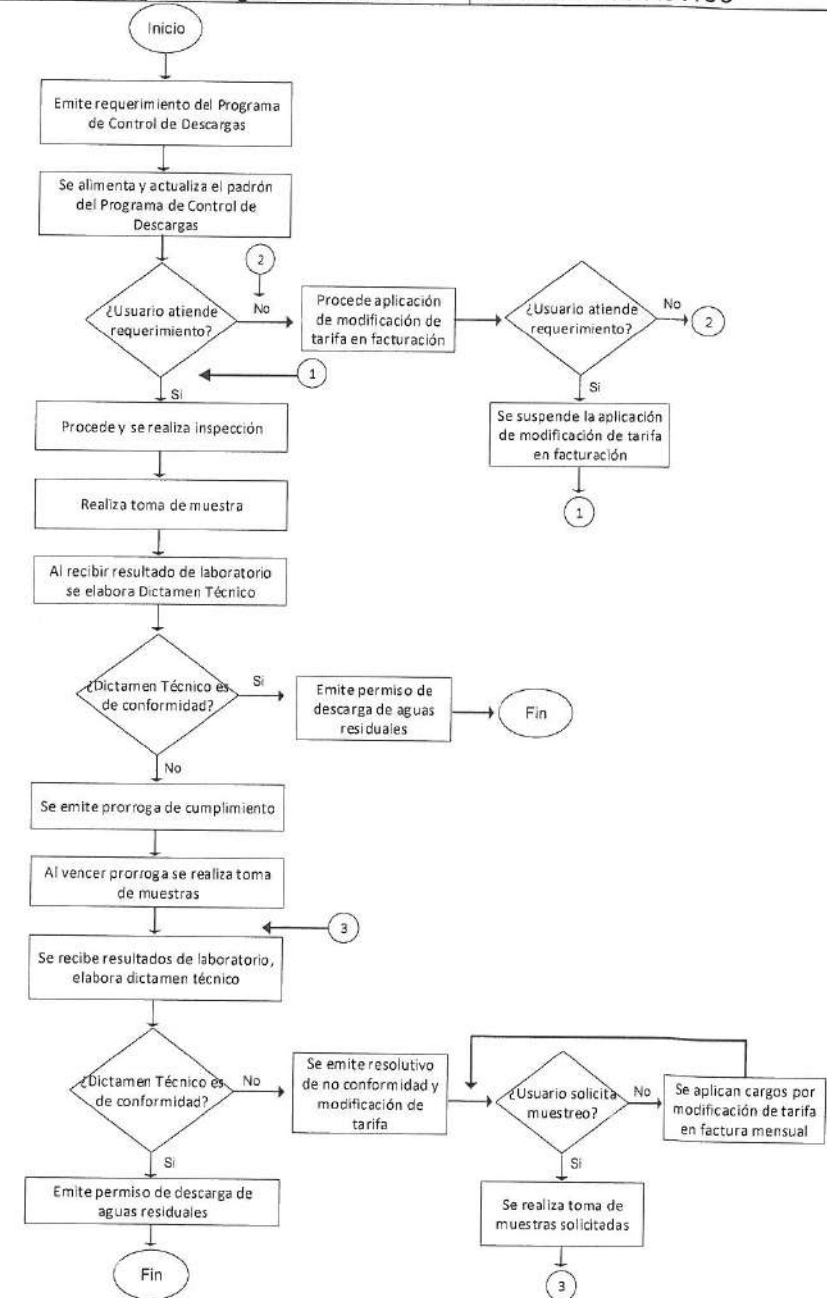
Supervisó: Coordinador de Operaciones

Revisó: Director de Ingeniería y Operación

Aprobó: Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de descargas de aguas residuales.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P205/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de descargas de aguas residuales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P205/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Programa de trabajo de muestreos e inspecciones	Jefe de Departamento de Control de Descargas	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo
2	Informe de laboratorio	Laboratorio Externo	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo
3	Dictamen Técnico	Jefe de Departamento de Control de Descargas	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo
4	Informe de cargos	Jefe de Departamento de Control de Descargas	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de descargas de aguas residuales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P205/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elabora un plan de muestreo y de inspección?			
2	¿Se recibió informe por parte del laboratorio externo?			
3	¿Se realiza un dictamen técnico?			
4	¿Se elabora informe respecto a la ley?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Distribución de agua potable a la red.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:

26-DIO-P206/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN:

09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para una eficiente distribución del agua y lograr mantener las presiones establecidas, para todos los sectores que conforman la Red de Distribución de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Red Hidráulica:** Una Red de distribución hidráulica es un sistema de elementos (tuberías, bombas, válvulas, tanques, etc.) que se conectan entre sí para transportar determinadas cantidades de flujo y donde las presiones nodales deben, en general, cumplir con un valor mínimo establecido en las normas locales
- **Manómetro:** Aparato que sirve para medir las presiones de un líquido o gas contenido en un espacio cerrado.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora

V. POLÍTICAS

1. Para enviar el agua a la red de distribución revisa los dispositivos de control de la red de distribución de la ciudad para logra la presión adecuada en el usuario final tomando en cuenta la información que aparece en la tabla # 1

TABLA # 1

TABLA HORARIO DE PRESIONES A LA RED	
Horarios	PRESIONES
	Lunes a Domingo
De 5:01 AM, hasta 10:00 PM aproximadamente	0.7 a 3.5 Kg/cm2
De 10:01 PM, hasta 5:00 AM aproximadamente	0.7 a 2.0 Kg/cm2

2. Los horarios y las presiones que se manejan en esta tabla, son recomendaciones establecidas. Es decir, no se requiere un cumplimiento estricto, ya que en un momento dado y en aquellos casos, debido a las variaciones que se lleguen a tener en la demanda de agua, como sequías, temperaturas o la presencia de factores externos, tales como lluvias, reparaciones de líneas principales, CFE, etc. Afectan o modifican las presiones en los horarios de la red.

Manual de Procedimientos

Página - 98 -

3. Verifica visualmente una vez al día la presión con el manómetro y anota el dato en el formato diario de operaciones.
 - A. Cuando se requiera aumentar o disminuir la presión de envío de agua a la red, se debe interactuar con la válvula de control hasta alcanzar las presiones requeridas, considerando a la vez el horario y temporada correspondiente.
4. Se debe cumplir con un programa diario de verificación de presiones en válvulas de control a efecto de monitorear, mantener y verificar su cumplimiento con lo establecido en la traba #1, este programa se divide actualmente en dos zonas conocidas como zona Norte y zona Sur de la ciudad. De acuerdo con el formato de verificación de válvulas de control en la ciudad.
5. El instrumento oficial utilizado para las lecturas de medición referidas a la presión en red es el manómetro, dicho manómetro debe ser calibrado y trazable a patrones internacionales, cabe señalar que el control que se tiene establecido en los manómetros que se utilizan, para las lecturas sean veraces y confiables es un cambio cíclico de ellos.

NOTA: En caso de que al activar o desactivar una bomba, esta no responda, avisa a mantenimiento para que atienda el problema.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Distribución de agua potable	Autorización general del Coordinador de Operaciones, Director de Ingeniería y Operación o del Director General para apertura /cierre de válvulas.

VII. CLIENTES

Usuarios del servicio de Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Mantener las presiones en la red	Presiones reales Vs. Presiones programadas
Mantenimiento de válvulas reguladoras	Mantenimiento realizado Vs. Mantenimiento programado

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DIO-P206-A01 - Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Monitoreo de presiones de agua	
	1.1 Suministra el agua a la red.	
Sub -Gerente de Sectores Hidrométricos	1.2 Verifica presiones en válvulas reguladoras.	

Manual de Procedimientos

Página - 99 -

	1.3 Monitorea presiones en la red para cumplir con las especificaciones establecidas.	
	1.4 Registra lectura de la presión.	Bitácora diaria
	1.5 Suministra agua en cantidad y presión requerida.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Supervisó:

Revisó:

Aprobó:


Gerente de Sectores
Hidrométricos

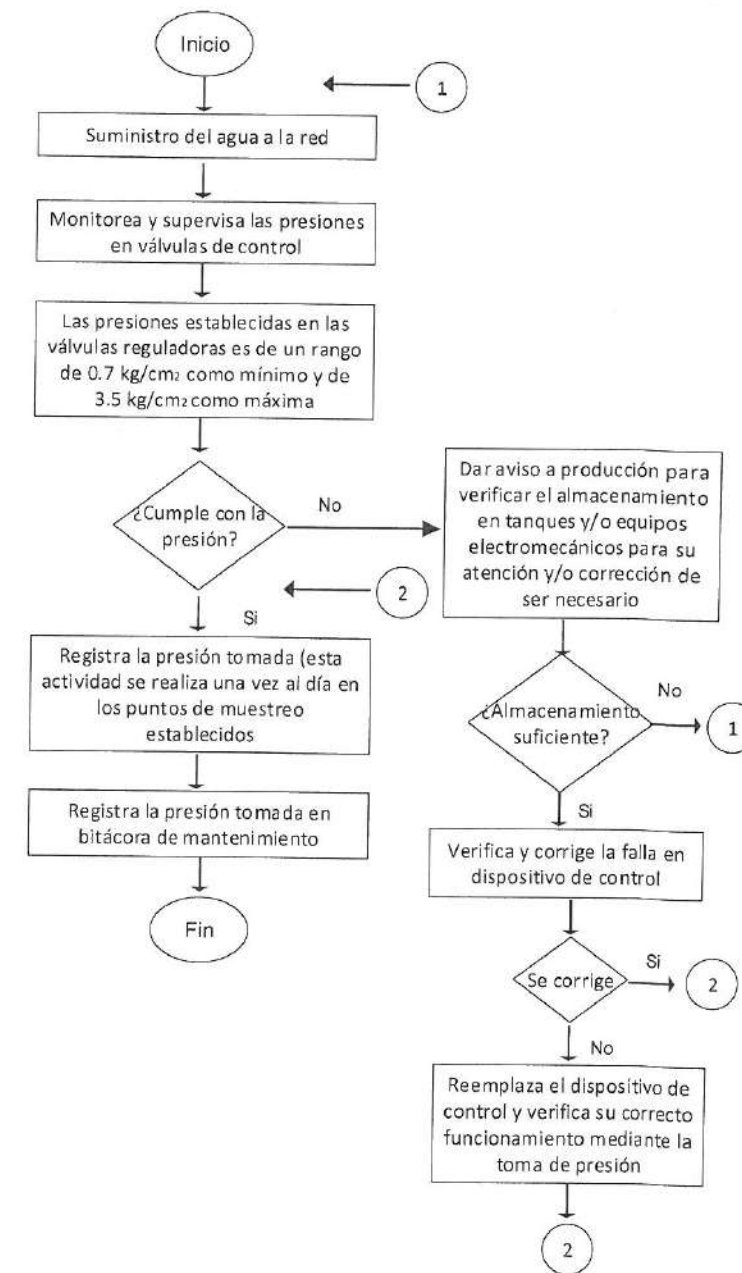

Coordinador de
Operaciones


Director de
Ingeniería y
Operación


Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Distribución de agua potable a la red.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P206/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Distribución de agua potable a la red.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P206/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Lectura de presión en bitácora diaria	Sub-Gerente de Sectores Hidrométricos	Documento	3 años	Módulo 5	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Distribución de agua potable a la red.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P206/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se revisa el volumen de agua en los tanques para el suministro de la red?			
2	¿Se lleva algún registro de la presión y volumen del agua?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Manual de Procedimientos

Página - 102 -

Manual de Procedimientos

Página - 103 -



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Fuentes de Abastecimiento.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P207/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Impulsar todas las acciones enfocadas a la validación ante la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) de todas las fuentes de abastecimientos de agua sean subterráneas o superficiales, así como también de los permisos de descargas de aguas residuales.
II. ALCANCE
Este mapa de proceso ayuda a mejorar el flujo de la información entre las diferentes funciones de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento y diseñar un modelo de operación que permita la transparencia del mismo.
III. DEFINICIONES
- Abastecimiento de agua: Tanques de almacenamiento, bombas, tuberías y obras necesarias para suministrar agua de una cantidad deseada, a los diferentes sectores de consumo. Suministro de agua para consumidores. - Acueducto: Sistema artificial de conducción de aguas con el que se las traslada desde el lugar de origen al de consumo. - Acuífero: Formación geológica o conjunto de formaciones geológicas hidráulicamente conectados entre sí, por las que circulan o se almacenan aguas del subsuelo que pueden ser extraídas para su explotación, uso o aprovechamiento y cuyos límites laterales y verticales se definen convencionalmente para fines de evaluación, manejo y administración de las aguas nacionales del subsuelo. - Agua potable: Agua apta para el consumo humano, incolora e inodora, oxigenada, libre de bacterias patógenas y de compuestos de nitrógenos, y de un grado de dureza inferior a treinta. - Agua subterránea: Aguas sub-superficiales situadas bajo el nivel freático en la zona saturada o freática. - Agua superficial: Agua proveniente de las precipitaciones que no se infiltra ni regresa a la atmósfera por evaporación que se encuentra fluyendo (discurriendo) o en reposo. - Aguas nacionales: Las aguas son propiedad de la Nación, en los términos del párrafo quinto del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. - Asignación: Título que otorga el Ejecutivo Federal, a través de "la Comisión" o del Organismo de Cuenca que corresponda, conforme a sus respectivas competencias, para realizar la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas nacionales, a los municipios, a los estados o al Distrito Federal, destinadas a los servicios de agua con carácter público urbano o doméstico. - Concesión: Título que otorga el Ejecutivo Federal, a través de "la Comisión" o del Organismo de Cuenca que corresponda, conforme a sus respectivas competencias, para la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas nacionales, y de sus bienes

públicos inherentes, a las personas físicas o morales de carácter público y privado, excepto los títulos de asignación. - Declar@gua: Sistema de Declaraciones y Pago Electrónico. - Buzón del Agua: Sistema Conagu@-Digital de la Comisión Nacional del Agua. - SAC: Sistema de Área Contable.	
IV. REFERENCIAS	
- Ley Federal de Derechos (En materia de Agua). - Ley de Aguas Nacionales. - Ley de Ingresos de la Federación.	
V. POLÍTICAS	
1. Para poder realizar una declaración en el Sistema Declar@gua es necesario que se tengan actualizados los datos en el PUCC (Padrón Único de Usuarios y Contribuyentes). 2. La línea de captura se realizará siempre y cuando se vaya a pagar, ya que estas tienen un periodo de vigencia, este paso puede prolongarse al momento en que se considere pagar (no influye en los demás pasos del proceso). 3. Para poder realizar un trámite es necesario tener relacionado los títulos de asignación /concesión en el buzón del agua y no tener trámite activo. 4. Para todo tipo de trámites es necesario que los involucrados (Organismo Operador y si es el caso personas externas que tengan trámites relacionados) cuenten con la Firma Electrónica (FIEL) vigente.	
VI. PRODUCTOS	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Abastecimiento de Agua	Autorización general del Coordinador de Operaciones, Director de Ingeniería y Operación o del Director General para apertura /cierre de válvulas.
VII. CLIENTES	
Usuarios.	
VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Declaración y pago a la Comisión Nacional del Agua por los derechos de extracción de aguas nacionales.	Otorgadas Vs. Solicitadas
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
26-DIO-P207-A01 – Diagrama de flujo.	
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
RESPONSABLE	ACTIVIDADES
	1. Estimado de aprovechamiento
Coordinador de Ingeniería	1.1 Solicita mediante oficio a la Coordinación de Operaciones las lecturas de los volúmenes medidos
	REGISTRO
	Oficio de lecturas de volúmenes

	extraídos de los pozos y plantas potabilizadoras.	
	1.2 ¿Firma el oficio?	
	1.3 Si Revisa oficio de respuesta por parte de la Coordinación de Operaciones	
	1.4 No Ir a la actividad 1.1	
	1.5 ¿Hay lecturas?	
Asistente Esp. de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento.	1.6 Si Realiza cálculo de importe estimado para cada aprovechamiento según haya sido su volumen extraído.	Cálculo de importe estimado
	1.7 No Solicita información técnica al área de operaciones para calcular estimado del volumen extraído de cada aprovechamiento	
	2. Realización de trámite	
Jefe de Departamento de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento.	2.1 Realiza SAC y oficio para su envío al área de Contabilidad.	SAC
	2.2 ¿Firma del oficio?	
Asistente Esp. de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento.	2.3 Realiza línea de captura en Sistema Declar@gua para pago por transferencia bancaria.	Línea de Captura
	2.4 Se envía a la Dirección de Administración y Finanzas oficio, línea de captura y SAC para su pago.	Expediente para pago
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Programas y Fuentes de Abastecimiento

Supervisó:  Coordinador de Ingeniería

Revisó:  Director de Ingeniería y Operación

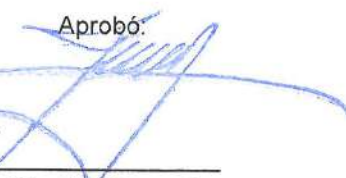
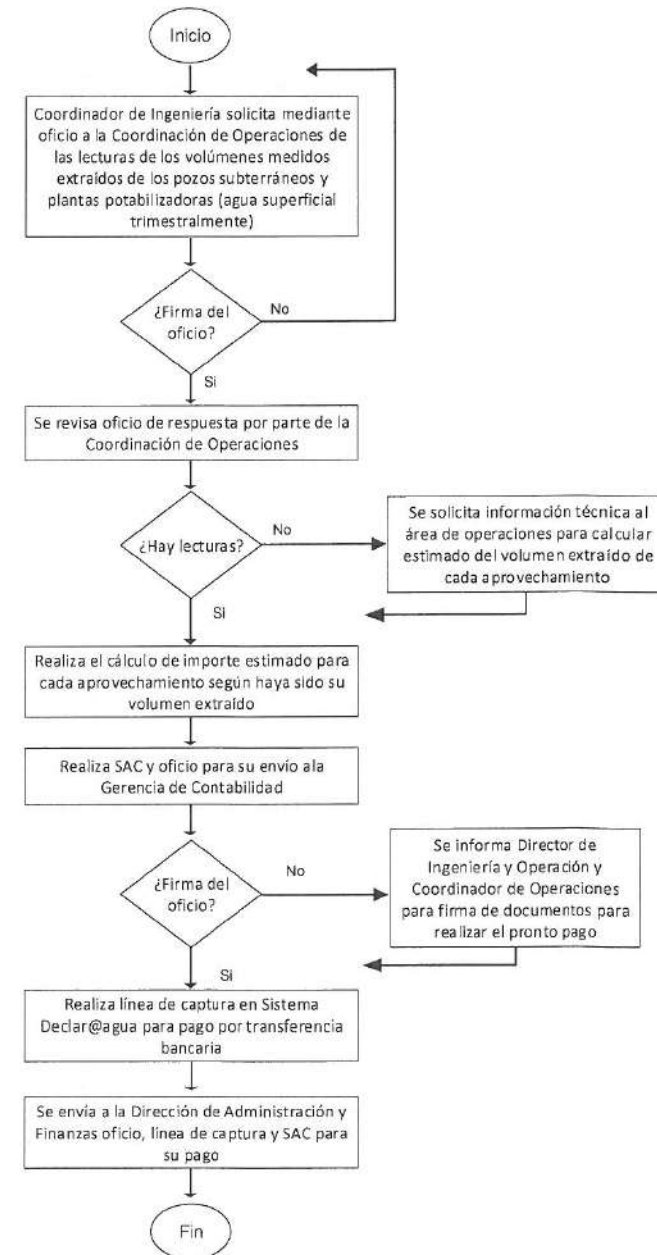
Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Fuentes de Abastecimiento.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P207/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Fuentes de Abastecimiento.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Elaboración:
26-DIO-P207/Rev.00	09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de solicitud lecturas de volúmenes	Coordinador de Ingeniería	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Cálculo de importe estimado	Asistente Esp. de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento.	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	SAC	Jefe de Departamento de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento	Documento / Archivo digital	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Línea de captura	Asistente Especializado de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento	Documento / Archivo digital	3 años	Módulo 4	Archivo
5	Expediente para pago	Asistente Especializado de la Gerencia de Programas y Fuentes de Abastecimiento	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Fuentes de Abastecimiento.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Verificación:
26-DIO-P207/Rev.00	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realizan cálculos de aprovechamiento de volumen extraídos?			
2	En caso de falta de documentación ¿Se le solicita los documentos para realizar el trámite?			
3	¿Se firman el trámite de acuse al terminar el trámite?			
4	¿Se entrega comprobante del pago realizado?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador).			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Obras.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P208/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para supervisar las obras y/o servicios que deriven de los contratos de obra pública, que se cumpla con las especificaciones técnicas de los materiales a utilizar y la aplicación de la normatividad vigente, así mismo verificar el cumplimiento de los programas de obra establecidos.

II. ALCANCE

Aplica a todas las obras e infraestructura que requieren conexión a la red de agua potable y alcantarillado.

III. DEFINICIONES

- **Supervisor de obra:** Figura profesional, elegida por el propietario de la obra para que lo represente en el seguimiento y control de la obra encargada a un constructor o empresa constructora.
- **Bitácora de obra:** Instrumento legal de comunicación entre las partes involucradas, es la herramienta en la que el supervisor y el contratista dejan asentado el proceso constructivo de la obra y/o servicio de que se trate.
- **BEOP:** Bitácora Electrónica de Obra Pública.
- **CMIC:** Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.
- **Fianza de vicios ocultos:** Documento de carácter legal que la contratista expide a favor de la contratante para garantizar la reparación de vicios ocultos o posibles fallas que aparezcan posteriores a la recepción de los trabajos.
- **Fianza de cumplimiento:** documento de carácter legal que la contratista expide a favor de la contratante para garantizar el debido cumplimiento de contrato.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas y su reglamento.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para del Estado de Sonora y su reglamento.
- Normas y especificaciones técnicas de proyectos y construcción de la Comisión Nacional del Agua

V. POLÍTICAS

1. Si la documentación del expediente único no está completa y de acuerdo con los requerimientos del contrato (contrato de obra, dictamen de adjudicación, catálogo de conceptos, análisis de precios unitarios, planos constructivos, programa de trabajos, costo, horarios, equipo, fianza de anticipo y cumplimiento), no se dará inicio al proceso

Manual de Procedimientos

Página - 110 -

- de supervisión de obra, en este caso se elabora escrito dirigido al área correspondiente solicitando la documentación faltante.
2. Cuando el anticipo se pague al contratista en el tiempo pactado en contrato, oficialmente los trabajos se deberán iniciar al día siguiente manteniendo el programa de obra estipulado; si, por el contrario, se presenta un retraso en el pago, el contratista tendrá derecho a que se le reprogramen los trabajos en función de la extemporaneidad del mismo.
 3. El contratista podrá dar inicio a los trabajos en la fecha pactada en contrato, aun sin recibir el anticipo, siempre y cuando lo haga del conocimiento por escrito al área correspondiente; esto no será causal para otorgar ampliación o modificación del plazo de contrato.
 4. Si la entrega del área de trabajo, cambios al proyecto, dictámenes, permisos y licencias que se requieran para la realización de los trabajos no se le proporcionan con oportunidad al contratista, serán causales para considerar una posible ampliación y/o modificación del programa de obra.
 5. Cuando se ejecuten volúmenes de obra y/o servicio, mayores a los considerados en contrato, cuando se presenten fenómenos naturales o de cualquiera otra índole que provoquen daños y consecuentemente afecten el avance y la continuidad de los trabajos, serán causales que se pondrán a consideración para una posible ampliación y/o modificación del programa de obra.
 6. Si se incumple en cualquiera de las obligaciones a cargo de la contratista, por atraso en el programa de obra y calidad de los materiales utilizados que pongan en riesgo alcanzar las metas y objetivos trazados, se procederá hacer efectiva la garantía de cumplimiento y de ser necesario se podrá incluso aplicar la cláusula de rescisión del mismo por así convenir al contratante.
 7. Si la obra presenta un atraso importante en el avance programado, por causas imputables al contratista, se le informará mediante oficio y/o nota de bitácora para su atención y solvatación, advirtiéndole que de no entrar en programa se hará acreedor a penalización.
 8. La contratista deberá presentar las estimaciones a la residencia de obra con una periodicidad no mayor a 30 días y dentro de los 6 días naturales siguientes a la fecha de corte y se dispondrá de un plazo no mayor de 15 días naturales para su revisión autorización y trámite para pago.
 9. Si por razones fundadas y expresas y mediante un dictamen técnico se justifica la necesidad de incrementar el monto del contrato y/o la ampliación del plazo de ejecución, se podrán realizar convenios modificatorios al contrato.
 10. Si el contratista, dado el grado de complejidad que se presenta en los trabajos de interconexión de tuberías nuevas a la red existente, no presenta en el lugar las condiciones necesarias para ese propósito (capacidad de personal y equipo necesario), se requerirá el apoyo del área operativa de redes para el reforzamiento de esa actividad.
 11. Si el contratista no concluye los trabajos en la fecha pactada en el programa de trabajo por causas a él imputables, se le aplicarán las penas convencionales de acuerdo a lo señalado en las cláusulas de contrato.
 12. El contratista notificara mediante oficio o nota de bitácora la terminación de los trabajos pactados, para su recepción; el contratante dentro de los próximos 15 días llevara a cabo la revisión física de los mismos; si se encuentran deficiencias o detalles a corregir se informará a contratista para su atención; una vez atendidos, se procederá a la recepción física de los trabajos mediante la formulación del acta de entrega y

Manual de Procedimientos

Página - 111 -

recepción.

13. Una vez formalizada la terminación de los trabajos se entregará una fianza de vicios ocultos, misma que tendrá validez durante el periodo que el Organismo establezca, se realizará el finiquito de obra correspondiente y se elaborará el acta de entrega y recepción de la obra.
14. Se tiene establecido que una vez concluida la obra se debe integrar al 100% del expediente unitario de la obra ejecutada, en un plazo de 20 días hábiles después de haber terminado la obra cuando sean recursos propios y/o estatales y 40 días naturales cuando sean recursos federales.
15. Una vez que el contratista entregue todos los requisitos establecidos, se elaborara el acta de extinción de derechos y obligaciones.
16. Es importante establecer que alguno de los criterios señalados, pudieran variar en su alcance, en consideración al origen de los recursos y Programa (Federal, Estatal, Propios, otras Organizaciones).
17. Es importante establecer, que para mejorar el proceso de supervisión de obras y estar en posibilidades de atender los requerimientos que exige el ISO se deberá disponer del personal técnico capacitado y equipo mínimo necesario, mismo que se señala en la lista de inversión operativa.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Bitácora de obra	Bitácora de obra y seguimiento a obra pública http://besop.funcionpublica.gob.mx/ Bitácora de obra (física libro)
Fianza de cumplimiento	Fianza Original emitida por una sociedad anónima de capital variable denominada compañía de fianzas y emitida por la Secretaria de Hacienda y crédito Público.
Estimaciones de obra	Números generadores
	Notas de Bitácora
	Croquis
	Controles de calidad, pruebas de laboratorio y fotografías
	Análisis, cálculo e integración de los importes correspondientes a cada estimación
Concentrado de estimaciones	Avances de obra, tratándose de contratos a precio alzado
	Informe del cumplimiento de la operación y mantenimiento conforme al programa de ejecución convenido, tratándose de amortizaciones programadas
Concentrado de estimaciones	Formato de Concentrado de estimaciones
Pruebas hidrostáticas para tuberías de agua potable y tomas domiciliarias	Formato de Prueba Hidráulica
Pruebas hidrostáticas o Neumáticas para tuberías de alcantarillado y descargas domiciliarias	Formato de Prueba Sanitaria
Finiquito de obra	Acta de Finiquito de Obra.

Fianza de vicios ocultos	Fianza Original emitida por una sociedad anónima de capital variable denominada compañía de fianzas y emitida por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
Acta de entrega recepción	Acta con la entrega de la obra al Organismo Operador

VII. CLIENTES

Dirección General, Dirección Comercial, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Ingeniería y Operación, Dirección de Recursos Humanos, Coordinación de Operaciones, Coordinación de Ingeniería, Coordinación de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Licitaciones y contratos, Gerencia de Tecnologías de Información y Sistemas, Contratistas, Externo (Construcción), De Servicio (Supervisión Externa, Control de Calidad), Taller Mecánico, Proyectos y precios unitarios, Almacén, Dependencias externas.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Supervisar obras	Inicio de obra Vs. Fecha programada de inicio de obra
Avance Físico	Avance físico real. Vs. Programado
Autorización de pago	Tramite de autorización de pago Vs. Estimación entregada-recibida
Finiquito de obra	Elaboración de documentos Vs. Contrato terminado
Integración de expediente	Documentos integrados Vs. Contrato terminado

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DIO-208-A01 - Diagrama de flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Inicio de autorización para la Ejecución de la Obra.	
Asistente Especializado de Obras	1.1 Envía oficio y anexos para proceder al pago correspondiente.	Oficio para pago de inicio de obra
	1.2 Continúa con la obra y supervisión de la misma hasta que se cumpla el tiempo programado de la ejecución.	
Contratista	1.3 Notifica al Director de Ingeniería la conclusión de la obra.	
Director de Operación e Ingeniería	1.4 Turna al gerente de obras y este a su vez remite al supervisor de obra para proceder a la revisión documental y de campo.	

	1.5 Realiza inspección final de la obra y da aviso de término de revisión.	
	1.6 Si no cumple continúa con la obra y supervisión de la misma hasta que se cumpla.	
	1.7 En caso de cumplir, libera las fianzas de anticipo y cumplimiento.	
Gerente de Licitaciones y Contratos	1.8 Recibe del contratista, fianzas de vicios ocultos, planos de obra terminada, pruebas de control de calidad, proyecto ejecutivo o informe de estudio, según la obra contratada.	Oficio de Licitaciones
Asistente Especializado de Obras	1.9 Cierra la bitácora de obra y elabora finiquito de la obra.	Bitácora de Obra
	1.10 Turna al Gerente de Obras para su autorización y elaboración de acta de entrega.	
Gerente de obras	1.11 Revisa, autoriza y turna al Departamento de control de expediente técnicos para la elaboración del acta de entrega.	
	1.12 Programa el acto de entrega física de la obra.	
Asistente Especializado de Obras	1.13 Gestiona las firmas del Director, Jefe de Departamento administrativo para continuar con la gestión del pago del finiquito.	Acta de Entrega de Obra
	2. Conclusión de la Entrega de Obra	
Asistente Especializado de Obras	2.1 Resguarda expediente técnico de la obra.	
	2.2 Elabora un oficio para entregar los planos de la obra terminada a la Gerencia de Estudios y Proyectos para que se integre a catastro de redes.	Oficio de Entrega de Obra
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Supervisó:

Revisó:

Aprobó:

Gerente de Obras

Coordinador de Ingeniería

Director de Ingeniería y Operación

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Obras.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P208/Rev.00

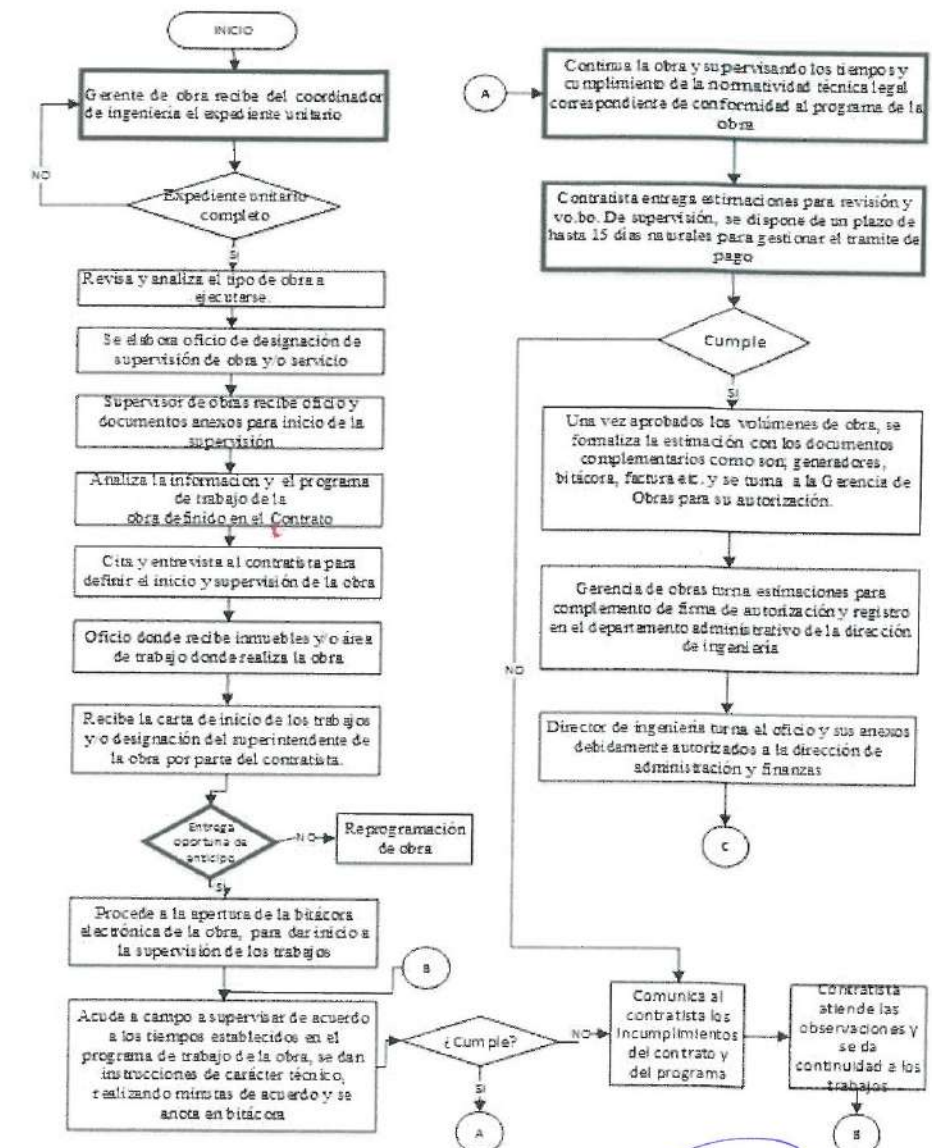
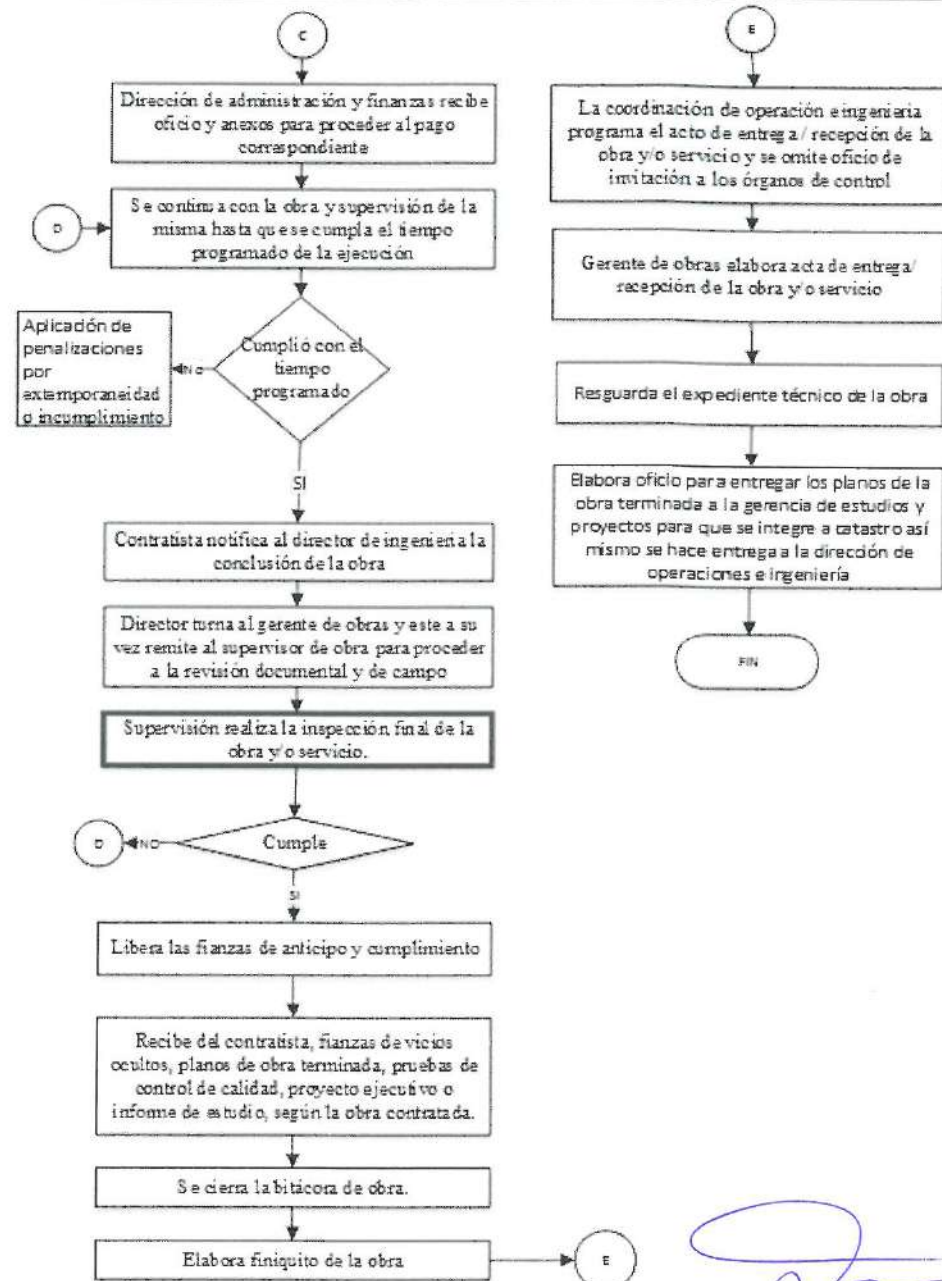


DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 2 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Obras.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P208/Rev.00



26-DIO-P208-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de obras.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P208/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Pago de inicio de Obra	Asistente Especializado de Obras	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de Licitaciones	Gerente de Licitaciones	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Bitácora de Obra	Asistente Especializado de Obras	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Acta de entrega de Obra	Gerente de Obras	Acta	3 años	Módulo 4	Archivo
5	Entrega de Obra	Asistente Especializado de Obras	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de obras.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P208/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se estima un tiempo programado para la ejecución?			
2	¿Se realizan inspecciones en las obras?			
3	Al momento de finalizar la obra ¿Se realiza una entrega – recepción?			
4	¿Se resguardan los expedientes de obras?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la supervisión de las obras de infraestructura hidráulica y drenaje sanitario en cada fraccionamiento habitacional, comercial e industrial, cumpliendo cabalmente con los proyectos aprobados para tal fin, aplicando además las normas técnicas y criterios establecidos.

II. ALCANCE

Aplica a todas las obras de fraccionamientos habitacionales, comerciales e industriales.

III. DEFINICIONES

- **Desarrollador:** Empresa privada dedicada a la construcción de fraccionamientos habitacionales, comerciales e industriales.
- **Residente de obra:** figura profesional designada por el desarrollador del fraccionamiento para el seguimiento y ejecución de la obra.
- **Supervisor de fraccionamiento:** figura profesional, nombrada por el Coordinador de Ingeniería para que lleve a cabo la supervisión en todos los trabajos que se generen a través del proceso constructivo de la obra.
- **Auxiliar del supervisor de fraccionamientos:** figura a nivel de técnico o práctico, elegido por la Coordinación de Ingeniería para llevar a cabo trabajos de vigilancia de cada actividad que se genere en la obra.
- **Auxiliar de Departamento:** persona encargada de la revisión y control de la entrega-recepción de fraccionamientos.
- **Bitácora de obra:** es la herramienta en la que el Residente y el Supervisor anotan el historial técnico de la obra.
- **Fianza de vicios ocultos:** es garantizar con fianza cualquier obligación existente, válida, legítima y de la reparación de vicios ocultos o posibles fallas que aparezcan.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para del Estado de Sonora obras públicas federal
- Normas y especificaciones técnicas de proyectos y construcción de la Comisión Nacional del Agua

V. POLÍTICAS

1. La documentación del expediente único de la infraestructura hidráulica y sanitaria del fraccionamiento debe estar completa y antes del inicio de los trabajos en campo.
2. En el proceso de revisión de los proyectos de agua potable y alcantarillado y obras complementarias se da la sugerencia de la participación del área de supervisión de fraccionamientos a fin de aportar ideas para el mejor funcionamiento de la red como

- especificaciones técnicas de mayor contenido y precisión de los equipos y materiales que intervienen en la ejecución de la obra.
- Se recibe por parte de la Coordinación de Ingeniería el oficio de inicio de la obra del fraccionamiento y designación del residente de obra por parte de la desarrolladora y se genera por parte de la coordinación oficio de nombramiento del supervisor de Agua de Hermosillo que atenderá la obra del fraccionamiento.
 - De acuerdo con los requerimientos establecidos para dar inicio a la supervisión del fraccionamiento; no se debe de proceder a la construcción de la infraestructura de agua potable y drenaje mientras no estén debidamente requisitados y autorizados los planos y proyectos, como también la proporción del manual de "Especificaciones de construcción y de los materiales a utilizar en la nueva infraestructura hidráulica y sanitaria" vigentes del Organismo Operador.
 - Si se cumple con lo establecido con el inicio de las obras del fraccionamiento, se citarán el residente de obra y el supervisor del Organismo Operador en el sitio donde se llevará a cabo la construcción del fraccionamiento, así mismo se presentarán los planos autorizados por ambas partes y solicitando el apego al manual de Organismo, se realizará un análisis previo de los mismos y se da apertura a la bitácora de obra para estipular la obra de trabajo.
 - En caso de que se inicien los trabajos de un fraccionamiento y/o obra complementaria sin contar con la información debidamente requerida por el Organismo, se procederá por parte de la supervisión la elaboración de un oficio dirigido la desarrolladora donde se establecerá no dar inicio hasta dar el cumplimiento a los requisitos establecidos.
 - Se deben cumplir con las especificaciones de los materiales establecidos en el proyecto de la obra y/o en manual, en caso contrario se le notificará al desarrollador y/o contratista mediante oficio el incumplimiento y que no se recibe el fraccionamiento hasta que se cumpla con lo establecido, así mismo deben contar con la ficha técnica y certificación de los materiales que se vayan a instalar.
 - Cuando las condiciones existentes en campo no sean las adecuadas para el desarrollo de la obra según lo especificado, el supervisor elabora un dictamen técnico en el que se da el diagnóstico y la propuesta de solución con aprobación del área de proyectos del Organismo (con copia a Infonavit si es el caso), para llevar a cabo las adecuaciones necesarias al proyecto y alcance, la cual se asentara vía oficio.
 - El personal de supervisión presenciara en conjunto con el contratista (si es el caso) y desarrollar la prueba de hermeticidad como dictamina el manual del Organismo vigente, obteniendo resultados factibles y proceder a proporcionar formato de pruebas de hermeticidad oficial con las firmas de los presentes.
 - La entrega recepción del fraccionamiento se realizará bajo el cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - Oficio de prefactibilidad
 - Oficio de factibilidad
 - Oficio de autorización de proyecto
 - Planos de proyectos autorizados
 - Carta compromiso de entrega recepción de las redes internas del fraccionamiento
 - Escrito de la desarrolladora de inicio de obra del fraccionamiento

- Oficio de actualización de costos de derechos de conexión, obras de cabeza y agua utilizada en construcción o macromedidor (si es el caso), aprobadas por el departamento de precios unitarios
 - Convenio de pago y recibos legibles (fecha, no. De factura y cantidad)
 - Escrito de la desarrolladora de la conclusión de los trabajos de la red interna del fraccionamiento
 - Pruebas hidrostáticas y hermeticidad
 - Plano de obra terminada de la supervisión con sus anotaciones a corregir por la desarrolladora
 - Documento de verificación de revisión física de la infraestructura firmada por los supervisores, desarrolladora y Órgano Interno de Control del Organismo Operador En caso de existir observaciones establecer tiempo de reparaciones observadas por la supervisión con el desarrollador.
11. Para la entrega recepción de los fraccionamientos es necesario establecer medidas que permitan la promoción hacia la desarrolladora para dar cumplimiento a este proceso.
- No se podrán dar autorizaciones de nuevas factibilidades hasta que la desarrolladora demuestre la participación efectiva en la entrega del fraccionamiento ya construido.
 - Definir criterios de la participación de las demás áreas que integran el Organismo Operador para la recepción de las redes de agua potable y drenaje.
12. Para poder llevar a cabo la supervisión en fraccionamiento que sea oportuna y de buena calidad se debe de contar con personal suficiente para cubrir el área correspondiente de la ciudad y área rural.
13. Al contar con el personal necesario, este debe tener a disposición completa la utilización de vehículos aptos para la realización de los trabajos de supervisión.
14. Se debe suministrar equipo técnico y material para el personal que desarrollo los trabajos de supervisión.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Acta de Entrega – Recepción.	Expediente de Obra.
Infraestructura de Redes de Agua, Drenaje.	Obra física de acuerdo a Proyecto Autorizado.

VII. CLIENTES

Desarrolladores, Gerencia de Estudios y Proyectos, Gerencia de Proyector y Desarrollo Urbanos, Dirección Comercial, Compras y almacén, Catastro de redes de agua potable y drenaje, Órgano de Control Interno, Gerencias de Redes y Alcantarillado, Alta Dirección.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Inicio de obra	Fecha de inicio de trabajos de la obra Vs. Programa de inicio de obra
Pruebas de tubería	Pruebas de tuberías instaladas Vs. Tubería instalada
Expediente de obra	Documentos integrados Vs. Obra terminada

Recepción de Fraccionamiento		Contrato terminado Vs. Recepción del fraccionamiento
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P209-A01 - Diagrama de flujo, Inicio de obra		
26-DIO-P209-A02 - Diagrama de flujo, Avance de obra		
26-DIO-P209-A03 - Diagrama de flujo, Termino de obra		
26-DIO-P209-A04 - Diagrama de flujo, Entrega-Recepción		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Inicio de obra	
Gerente de Proyectos y Desarrollo Urbanos	1.1 Turna a Gerencia de Obras los planos autorizados, programa de obra y oficio de autorización.	
Gerente de Obras	1.2 Recibe el expediente unitario completo y los turna al Departamento de Supervisión de Obras.	
Jefe de Departamento de Supervisión de Obras (Supervisor)	1.3 Realiza visita y verifica condiciones de trabajo. Si ya está iniciada la obra realiza la inspección del avance de los trabajos y acuerda con Residente de Obra apertura de bitácora.	Bitácora de Supervisión de Obra
	1.4 Si no está iniciada la obra se solicita al constructor fecha de inicio.	
	1.5 Se avanza en la supervisión en base a los proyectos anotados en bitácora, los acuerdos y trabajos ejecutados y elabora reportes de los mismos.	
Jefe de Departamento de Supervisión de Obras (Supervisor)	1.6 Si no cumple con las especificaciones el define acciones para solución de problemas existentes en conjunto con el área de proyectos y notifica al constructor vía oficio. El procedimiento no continuara hasta que el desarrollador cumpla con las especificaciones.	
	1.7 Una vez cumplidas las especificaciones se integra expediente de fraccionamiento con oficios y formatos generadores.	Oficio de notificación
	2. Avance de obra	
Residente de obra	2.1 Realiza visita y verifica condiciones de la obra	
	2.2 En caso de que la obra se encuentre suspendida informa a la Coordinación de Ingeniería para que solicite al desarrollador informe de la problemática y fecha de reanudación de la obra.	
	2.3 Realiza trabajos de supervisión por avances de la obra, hace observaciones a la calidad e indica acciones preventivas y/o correctivas y verifica su cumplimiento	

	proporciona el manual técnico vigente y su proyecto autorizado conforme a su programa de obra	
	2.4 Se verifica en ventanilla única el estado de cuenta del cumplimiento de pago del convenio para la autorización de la interconexión a la red municipal. En caso de que no encuentre al corriente con sus pagos se le informa al desarrollador para poder continuar con el proceso.	
	2.5 Se prosigue con la supervisión de obras y pruebas hidrostáticas y de hermeticidad de tubería.	
	2.6 Si no cumple con las pruebas se programan para realizar de nuevo las pruebas después de la corrección detectada	
	2.7 Proporciona formato de prueba del Organismo firmado por desarrollador y Supervisor.	
	2.8 Se procede a la gestión para interconexión a la red municipal.	
	2.9 Si el desarrollador se conecta a la red municipal se le aplica multa vía oficio y hasta que realice el pago se le proporciona el servicio.	
	2.10 Realiza las visitas para verificación de cuadros de medición.	
	3. Termino de obra	
Jefe de Departamento de Supervisión de Obras (Supervisor)	3.1 Inicia trabajos de supervisión por término de la obra y verificación de adeudos al convenio de pagos.	
	3.2 En caso de que el desarrollador presente adeudos se le informa de su estado de cuenta del saldo a pagar en ventanilla única.	
	3.3 Se procede al cierre de la bitácora y se elaboran complementos fotográficos de la obra en general.	
	3.4 Conforme al proceso de la supervisión del fraccionamiento con visita de campo solicita de manera oficial por la desarrolladora.	
	3.5 Se invita oficialmente a contratista y Órgano de Control Interno (si no asiste Órgano de Control Interno se procede con la revisión) para su inspección física de la	

	infraestructura a recibir. En caso de presentar observaciones se notifica por oficio la petición de los subsanes de corrección para poder continuar con el trámite de entrega recepción.	
	3.6 Se integra expediente con acta respectiva, presupuestos y plano de obra terminada georreferenciado.	
	3.7 Se entrega digital de planos de obra terminada al área de catastro municipal de la infraestructura.	
	3.8 Una vez cumplido con los requisitos el desarrollador está en condición de seguir con el proceso de entrega recepción para lo cual deberá ingresar el oficio de la entrega recepción del fraccionamiento.	
	4. Entrega recepción	
Gerente de Obras	4.1 Recibe notificación por parte del desarrollador de la conclusión de los trabajos del fraccionamiento con número de SCAT y lo turna al área de recepción de Fraccionamientos.	Oficio de entrega de Obra
Jefe de Departamento de Entrega Recepción de Fraccionamientos	4.2 Recibe el número de SCAT, oficio y carpeta de documentación para la revisión e inicio de la entrega recepción del fraccionamiento.	
	4.3 En caso de que el expediente unitario no esté completo se solicita por oficio a la desarrolladora la información faltante para la integración de la información al expediente unitario para la entrega.	
	4.4 Una vez que el expediente unitario esta completo solicita al Departamento de Supervisión de Obras, el expediente del fraccionamiento.	
	4.5 Se revisa con la desarrolladora los planos de obra terminada de agua y drenaje, presupuestos, generadores y no tener adeudos con el área comercial e ingeniería, visitas en conjunto con la supervisión y desarrolladora.	
	4.6 Se turna al departamento de precios unitarios los presupuestos de obra para su validación.	
	4.7 Una vez validado por el Departamento de Precios Unitarios realiza la minuta de seguimiento de las reuniones, acuerdos y avances de los trabajos de ambas partes	

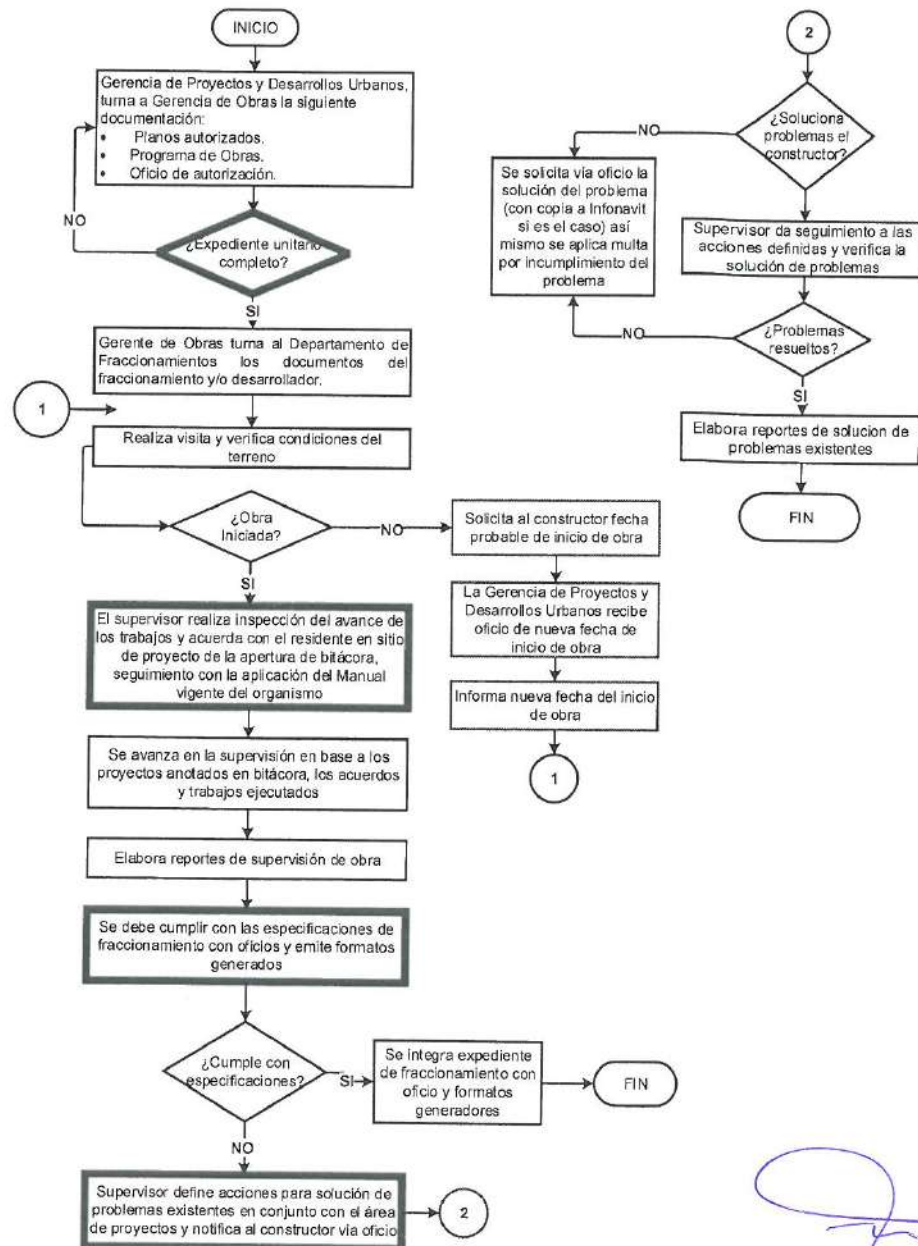
	4.8 Cuando no se cumple con los acuerdos se notifica por oficio se da aviso a la desarrolladora y al Departamento de Fraccionamientos en estatus de no continuidad con la entrega del fraccionamiento hasta que cumpla con los acuerdos y los trabajos.	
	4.9 Desarrollador realiza el trámite del documento de la fianza de vicios ocultos por el monto estipulado en el acta de entrega recepción y es validado por el Departamento de Entrega Recepción de Fraccionamientos.	
	4.10 Solicita a la desarrolladora la entrega digital en PDF toda la documentación que contiene la carpeta de entrega recepción del fraccionamiento y los planos en digital en USB y/o CD y lo entrega al área de fraccionamientos, en caso de no cumplir no se puedo continuar con la integración del expediente.	
	4.11 Se recibe expediente finiquitos a la desarrolladora y se sube el expediente digital a la carpeta compartida de catastro.	Expediente de Obra
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:	Supervisó:	Revisó:	Aprobó:
Gerente de Obras	Coordinador de Ingeniería	Director de Ingeniería y Operación	Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00

SUBPROCESO: INICIO DE OBRA



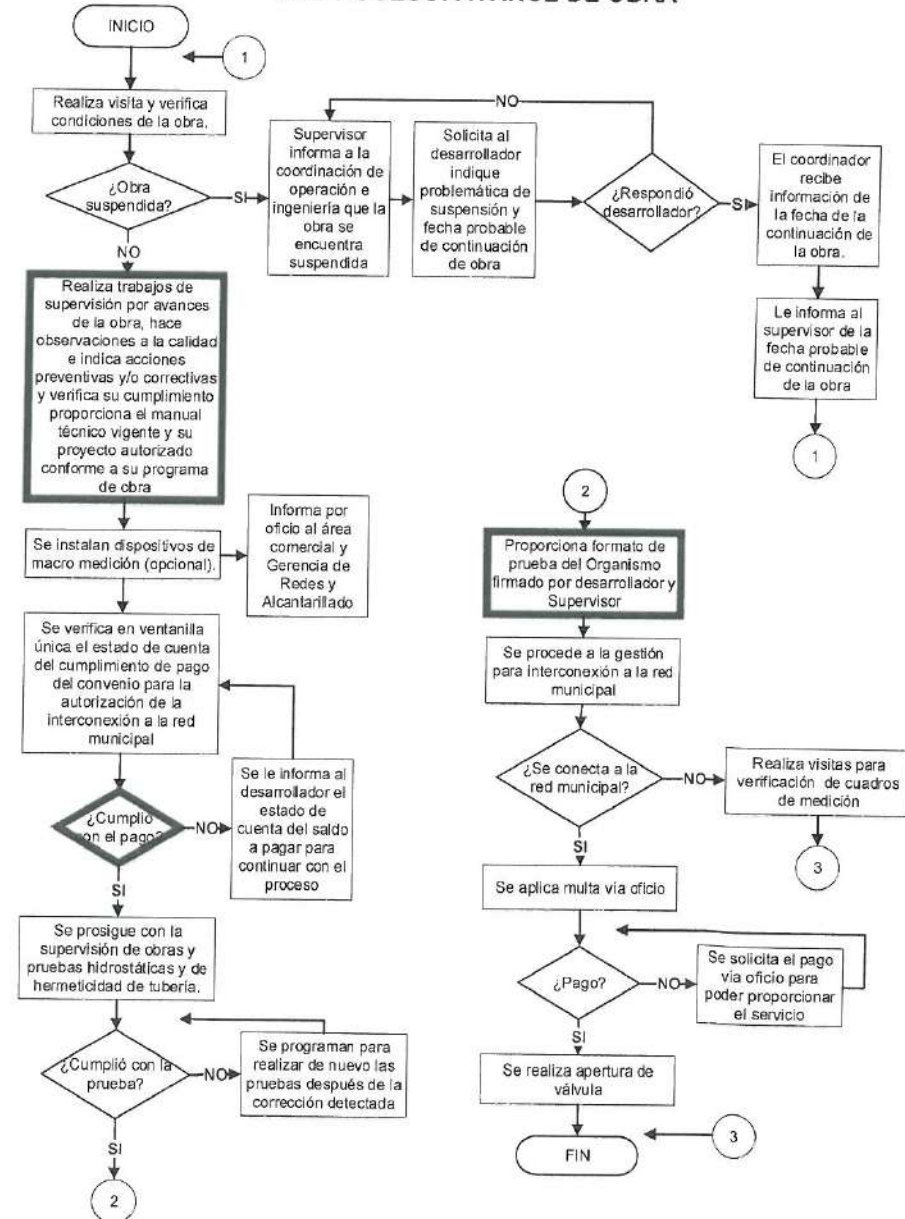
26-DIO-P209-A01/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página - 126 -

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 2 de 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00

SUBPROCESO: AVANCE DE OBRA



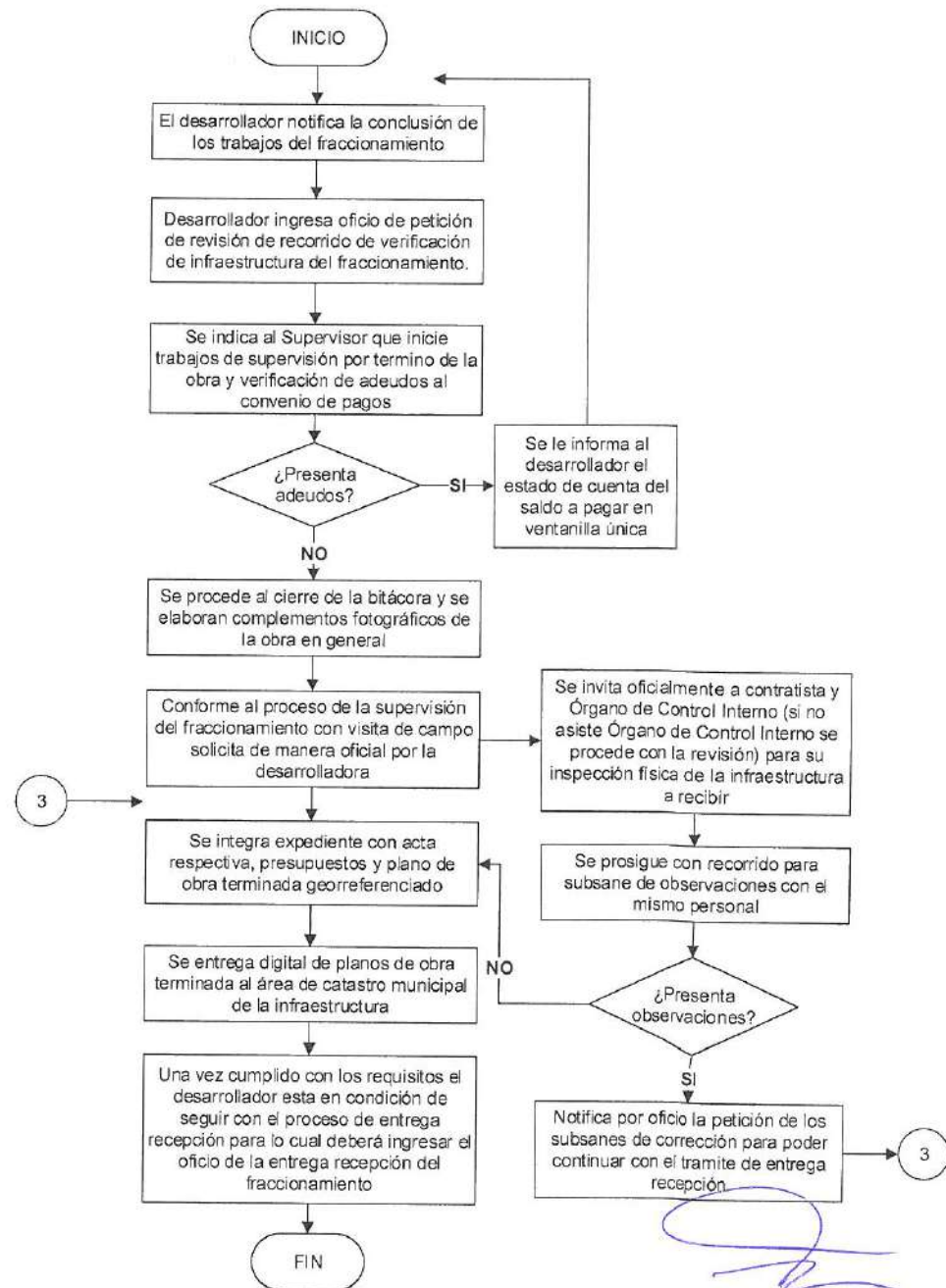
26-DIO-P209-A02/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página - 127 -

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 3 de 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00

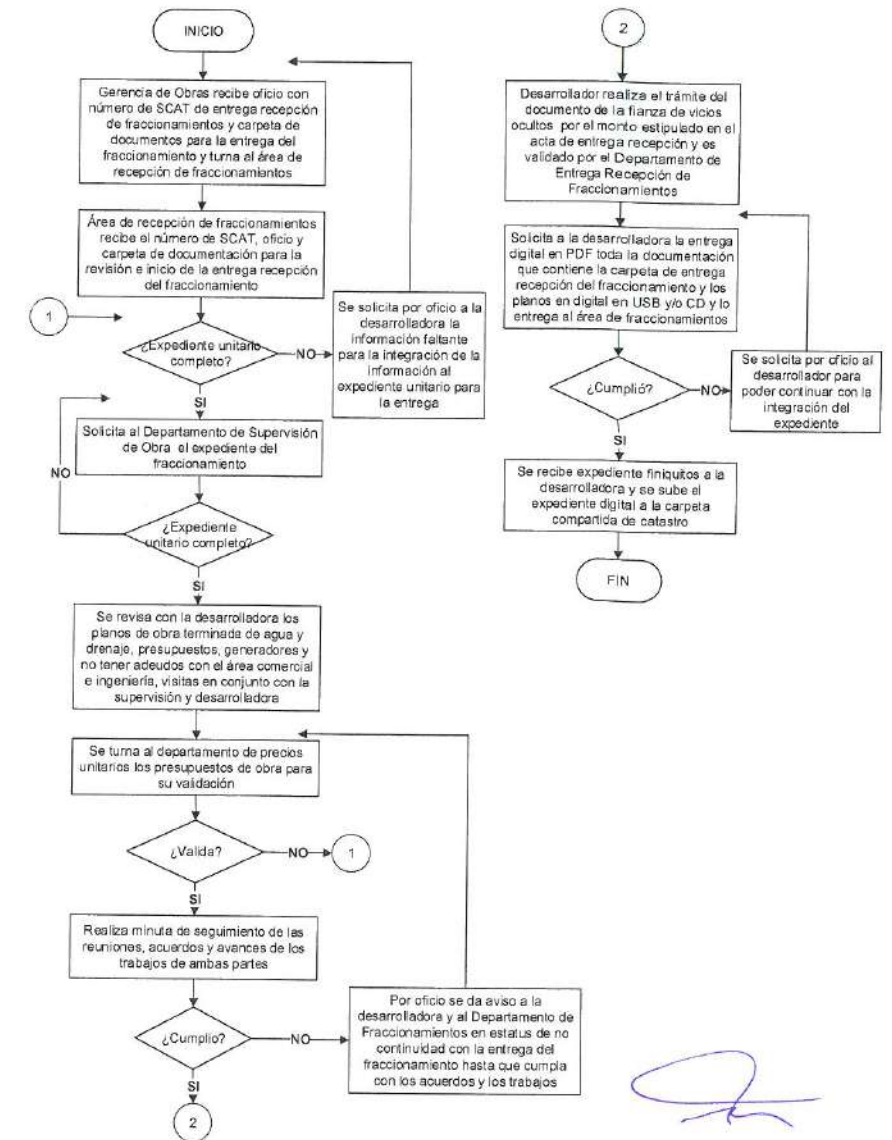
SUBPROCESO: TERMINO DE OBRA



26-DIO-P209-A03/Rev.00

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 4 de 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00

SUBPROCESO: ENTREGA RECEPCIÓN



26-DIO-P209-A04/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Bitácora de Supervisión de Obra	Personal de la Gerencia de Obras	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de notificación	Personal de la Gerencia de Obras	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Oficio de entrega de Obra	Constructora	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Expediente de obra	Gerente de Obras	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Supervisión de Fraccionamientos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P209/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se supervisan las obras de pruebas de tuberías?			
2	Al finalizar la obra ¿Existe un proceso de entrega-recepción al fraccionamiento?			
3	En caso de un adeudo ¿Se revisan para algún convenio de pago?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P210/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el dictamen y los lineamientos para la revisión y autorización de los proyectos de redes internas de un desarrollo habitacional, con fundamento de la normatividad establecida por la Comisión Nacional del Agua para el cumplimiento que solicitan al Organismo Operador Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todas las redes internas de los desarrollos habitacionales desarrollados en el Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- **Red interna de distribución agua potable:** Es el conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde tanques de servicio o de distribución hasta las tomas domiciliarias o hidrantes públicos. Su finalidad es proporcionar agua a los usuarios para consumo doméstico, público, comercial, industrial y para condiciones extraordinarias como el extinguir incendios.
- **Red interna de alcantarillado sanitario:** Es el conjunto de tuberías y estructuras utilizadas para la captación y evacuación de las aguas residuales de origen doméstico hacia un sitio de vertido pudiendo ser un subcolector o colector.
- **Desarrollador:** Empresa privada dedicada a la construcción de fraccionamientos habitacionales.
- **Convenio de colaboración:** Convenio celebrado entre los desarrolladores y el Organismo con calendarización de aportaciones al Fidecomiso por parte del desarrollador para la construcción de las obras necesarias de agua potable y alcantarillado dentro del sector que asigne el Organismo.
- **Convenio de adhesión:** Formato autorizado en el que se señalará el calendario de aportaciones que el numerario deberá efectuar el desarrollador respectivo al Fidecomiso conforme al convenio de coordinación de pago que haya celebrado previamente con el Organismo.
- **Fidecomiso:** Contrato irrevocable de administración e inversión con derecho de reversión celebrado entre Agua de Hermosillo y el Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.
- **CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua.
- **SCAT:** Sistema de Control de Asuntos Turnados.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo
- Manual de Agua Potable y Alcantarillado (MAPAS) de la CONAGUA

V. POLÍTICAS

1. Con el fin de que este Organismo Operador esté en condiciones de autorizar los proyectos de las redes internas de agua potable y alcantarillado sanitario para los nuevos desarrollos habitacionales, que promuevan en esta ciudad de Hermosillo, todo desarrollador deberá hacer solicitud y anexar todos los documentos requeridos por el Organismo.
2. Se tiene determinado que cuando no cumpla con los requisitos técnicos establecidos por el Organismo Operador, se negará la revisión de los proyectos de las redes internas del desarrollo en materia, hasta cumplir con todos los requisitos documentales.
3. Se establece que si el solicitante, de presentar adeudos con este Organismo Operador y/u otras dependencias municipales, se suspenderá la autorización de las redes internas hasta que regularice el pago de sus adeudos.
4. Se tiene determinado que cuando no se cumpla con los requisitos técnicos y en la calidad de los materiales establecidos por la CONAGUA, se suspenderá la autorización de los proyectos de las redes internas del desarrollo en materia, hasta cumplir con dichos requisitos.
5. Por falta de autorización de los proyectos de obras necesarias requeridas para poder otorgar los servicios correspondientes al desarrollo, se cancela la revisión de los proyectos de las redes internas.
6. Se tiene determinado que se suspende la autorización de los proyectos de las redes internas de agua potable y alcantarillado sanitario cuando el desarrollador incumpla con los pagos del Convenio de Adhesión al Fidecomiso.
7. Se establece que se suspenderá la autorización si en un tiempo máximo de diez días hábiles contados después de efectuada la revisión final de los proyectos de las redes internas de agua potable y alcantarillado sanitario el desarrollador no se pone al corriente en el pago del Convenio de Adhesión al Fidecomiso de Obras Necesarias.
8. Se establece que el tiempo máximo de respuesta a la solicitud de revisión de proyectos de redes internas será de 15 a 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción oficial de documentos.
9. El desarrollador entregará Programa de obra para poder ser supervisado en los tiempos programáticos que el desarrollado proponga, apegado a la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
10. El plazo de la entrega-recepción se establece en el oficio de autorización que el Organismo Operador le marque a los fraccionadores y/o desarrolladores según programa de obra autorizado, es decir, el tiempo para iniciar la entrega recepción será después del último mes de conclusión de los trabajos, lo anterior en apego a la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo,

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Oficio de Autorización de las redes internas de agua potable y alcantarillado sanitario para los nuevos desarrollos habitacionales.	Número de folio SCAT.
	Hoja membretada de AGUAH con las rúbricas del Coordinador de Ingeniería y Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos.
	Firma del Director de Ingeniería y Operación.

		Importe a pagar por derechos de conexión y aportación al mejoramiento a infraestructura.
VII. CLIENTES		
Usuarios, empresas, fraccionadores y desarrolladores.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Cumplir con el Otorgamiento de la autorización de los proyectos de las redes internas del requerimiento del desarrollo en materia.	Proyectos de redes internas autorizados Vs. Solicitud de proyectos de redes internas	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P210-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Solicitud	
Oficialía de Partes	1.1 Atención, registro y seguimiento de la solicitud.	Solicitud de revisión con número de SCAT.
Director de Ingeniería y Operación	1.2 Turna solicitud a Coordinador de Ingeniería y Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos.	
	2. Validación	
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	2.1 Recibe, revisa y turna la solicitud al Jefe de Departamento de Proyectos.	
Jefe de Departamento de Proyectos	2.2 Solicita verbalmente a la ventanilla única si el desarrollador presenta adeudos.	
	2.3 ¿Presenta adeudos?	
	2.4 No Ambos revisan la documentación para ubicar predios, infraestructura hidráulica y sanitaria y/o requerimiento de obras necesarias.	
	2.5 Si Se le solicita al desarrollador mediante oficio la regularización en los pagos para poder otorgar el oficio de autorización de los proyectos de redes internas en un plazo no mayor a diez días hábiles.	
	2.6 ¿Requiere obras necesarias?	
	2.7 Si Se consulta con la gerencia de estudios y proyectos si se requieren obras necesarias y se solicita para que solvente el desarrollador. Ir a la actividad 1.1.	
	2.8 No Se revisan los proyectos ejecutivos de las redes internas de agua potable y alcantarillado y	

	saneamiento, visita el área del proyecto para verificar la infraestructura.	
3. Autorización		
	3.1 ¿Cumple con normatividad oficial vigente?	
	3.2 No Se elabora oficio de respuesta solicitando que se solventen las observaciones hechas a los proyectos de redes internas.	Oficio de solicitud de solvatación de observaciones
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	3.3 Si Rubrica oficio de autorización para turnar al Coordinador de Ingeniería.	Oficio de autorización de las redes internas.
Coordinador de Ingeniería	3.4 Revisa y rubrica oficio de autorización para turnar al Coordinador de Ingeniería.	
Director de Ingeniería y Operación	3.5 El director de ingeniería y operaciones firma oficio de autorización de los proyectos de redes internas de agua potable y drenaje sanitario del desarrollador se otorga copia de expediente único autorizado a gerencia de proyectos y se envía al depto. de catastro el proyecto autorizado.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos

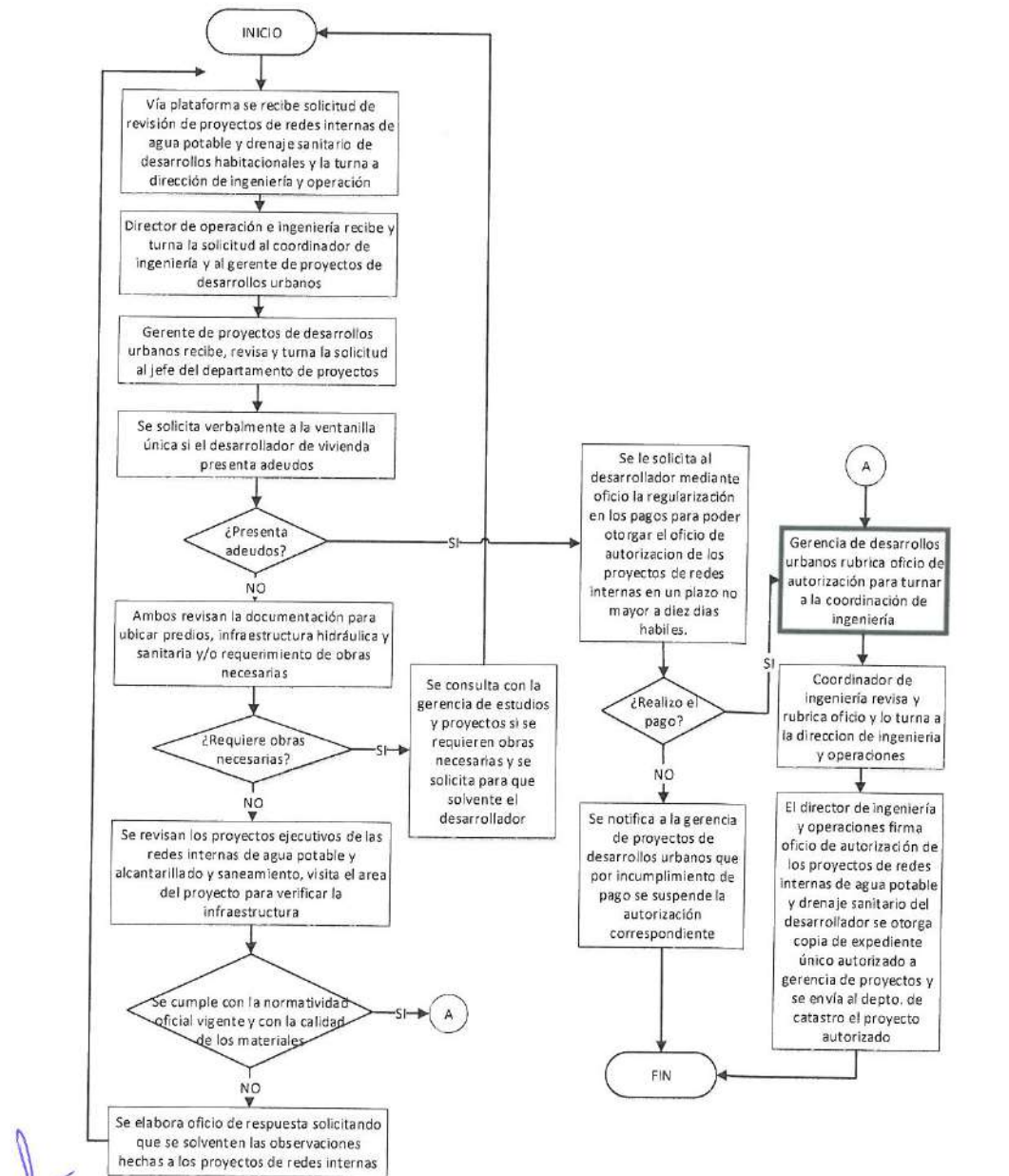
Supervisó:  Coordinador de Ingeniería

Revisó:  Director de Ingeniería y Operación

Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P210/Rev.00



26-DIO-P210-A01/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página - 136 -



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P210/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de revisión con número de SCAT	Oficialía de partes	Documento/ Digital	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de solicitud de solvatación de observaciones	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Oficio de autorización de redes internas	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.

Manual de Procedimientos

Página - 137 -



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Autorización de proyectos de redes internas para desarrollo habitacional.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P210/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se revisa si el desarrollador presenta adeudos?			
2	¿Se revisa si requiere obras necesarias?			
3	¿Se verifica que cumpla con la normatividad oficial vigente?			
4	Para lograr su validación ¿Se solicita una revisión de las redes internas de desarrollo habitacional?			
5	¿Se consulta lo saldos del convenio de pago para tener la autorización?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P211/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos del otorgamiento de la prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a desarrollos comerciales e industriales que así lo solicitan al Organismo Operador Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los desarrollos comerciales e industriales que se realizan en el Municipio de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- **Pre factibilidad:** Documento mediante el cual se determinan las obras necesarias para poder otorgar el servicio de agua potable y alcantarillado a un desarrollo comercial e industrial, así mismo se establece el importe correspondiente por hectárea del mismo.
- **Factibilidad:** Se refiere a la disponibilidad de infraestructura hidráulica y sanitaria municipal existente y/o aprobación de los convenios de participación económica y/o en especie, establecidos para la ejecución de los proyectos y obra necesarias requeridas en el sector para el otorgamiento de los servicios.
- **Fidecomiso:** Contrato irrevocable de administración e inversión con derecho de reversión celebrado entre Agua de Hermosillo y Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.
- **Fundo legal:** Se refiere a la extensión territorial necesaria para uso urbano de los habitantes de la ciudad.
- **SCAT:** Sistema de Control de Asuntos Turnados.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Aguas del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. La documentación necesaria para solicitar factibilidades de servicios comercial, industrial, recreativo y/o servicios debe de cumplir con todos los requisitos documentales.
2. Se tiene determinado que cuando no cumpla con los requisitos establecidos por el Organismo Operador, se negará la prefactibilidad y/o factibilidad de servicios, hasta cumplir con todos los requisitos documentales.
3. Por falta de infraestructura hidráulica y/o sanitaria en el sector donde esté ubicado el desarrollo, se otorga oficio de Prefactibilidad, indicando los proyectos y obras necesarias requeridas para poder otorgar los servicios correspondientes al desarrollo, en caso de ser un predio que genere un gran impacto a la red de infraestructura para la obtención de los servicios deberá adherirse al Fidecomiso de Obras Necesarias para su seguimiento.

4. Se establece que si el solicitante, de presentar adeudos con este Organismo Operador y/o otras dependencias municipales, se suspenderá el otorgamiento del oficio de Prefactibilidad y/o Factibilidad de servicios hasta que regularice el pago de sus adeudos otorgándose un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la revisión final de la documentación presentada.
5. Se negará la prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de los servicios si el predio en mención se encuentra fuera del fundo legal de la ciudad de Hermosillo.
6. Se establece que el tiempo máximo de respuesta a la solicitud de prefactibilidad y/o factibilidad será de 15 a 30 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción oficial de documentos.
7. En caso de que se requiera de otras áreas para información que afecte directamente a la prefactibilidad y/o factibilidad de servicios, será solicitado mediante correo electrónico y/o por escrito con tiempo de respuesta establecido por el Jefe de Departamento.
8. Aviso de Privacidad del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo, Sonora. Son los responsables del tratamiento de los datos personales que nos proporcione. Los datos personales que recabamos de los usuarios, los utilizamos para las siguientes finalidades que son necesarios para el trámite o servicio que solicita o programa al que pretende incorporarse.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Oficio de prefactibilidad de servicios para comerciales e industriales.	Contenido: indica infraestructura para el predio comercial, los importes a pagar y las aportaciones a pago de derechos de conexión y aportación al mejoramiento a infraestructura. Formato: Hoja membretada de AGUAH con las rúbricas del Coordinador de Ingeniería, Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos y firma del Director de Ingeniería y Operación.
Oficio de factibilidad de servicios para comerciales e industriales.	Contenido: indica el diámetro de la toma requerida, los importes a pagar y las aportaciones a pago de derechos de conexión y aportación al mejoramiento a infraestructura. Formato: Hoja membretada de AGUAH con las rúbricas del Coordinador de Ingeniería, Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos y firma del Director de Ingeniería y Operación.

VII. CLIENTES

Usuarios, desarrolladores y empresas.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
----------------------	--------------------

Cumplir con el otorgamiento de prefactibilidad y/o factibilidad de servicios	Prefactibilidad y/o factibilidad otorgadas Vs. Prefactibilidad y/o factibilidad solicitadas	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P211-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Solicitud	
Oficialía de Partes	1.1 Atención, registro y seguimiento de la solicitud.	Solicitud de revisión con número de SCAT.
Director de Ingeniería y Operación	1.2 Turna solicitud a Coordinador de Ingeniería y Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos.	
	2. Validación	
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	2.1 Recibe, revisa y turna la solicitud al Jefe de Departamento de Proyectos.	
Jefe de Departamento de Proyectos	2.2 Solicita verbalmente a la ventanilla única si el desarrollador presenta adeudos.	
	2.3 ¿Presenta adeudos?	
	2.4 No Ambos revisan la documentación enviada por el desarrollador comercial y/o industrial; además se examina y/o se programa la infraestructura hidráulica y sanitaria del sector donde se ubica el desarrollo y/o se dictamina el requerimiento de proyectos y obras necesarias para el otorgamiento de los servicios donde así se requiera, visitar el sitio para los puntos de conexión.	
Gerente de Estudios y Proyectos	2.5 Si Se le solicita al desarrollador mediante oficio la regularización en los pagos para poder otorgar el oficio de autorización de los proyectos de redes internas en un plazo no mayor a diez días hábiles.	
	2.6 ¿Requiere obras necesarias?	
Gerente de Estudios y Proyectos	2.7 Si Se elabora oficio de respuesta solicitando que los requerimientos de los proyectos de obras necesarias sean aprobados por la Gerencia de Estudios y proyectos.	
	2.8 No Se elabora respuesta al interesado y se entrega al Coordinador de Ingeniería para la revisión, registro y rúbrica del oficio.	Oficio de autorización de proyecto
	3. Autorización	

Director de Ingeniería y Operaciones	3.1 Autoriza prefactibilidad y/o factibilidad de servicios o bien negativa de la solicitud.	Proyecto autorizado o denegado
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos

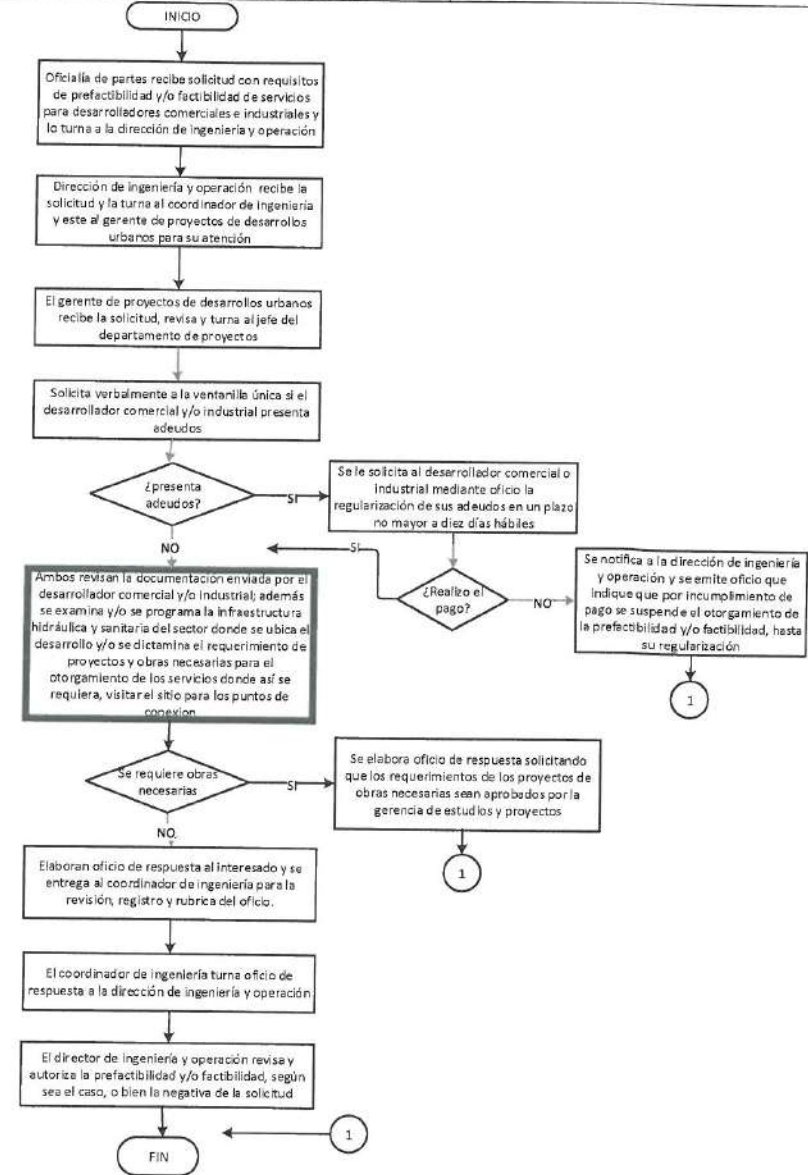
Supervisó: Coordinador de Ingeniería

Revisó: Director de Ingeniería y Operación

Aprobó: Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P211/Rev.00



26-DIO-P211-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P211/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de revisión con número de SCAT	Oficialía de partes	Documento/ Digital	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de autorización	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Proyecto	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos comerciales e industriales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P211/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se revisa si el desarrollador presenta adeudos?			
2	¿Se revisa si requiere obras necesarias?			
3	Para lograr su validación ¿Se solicita una revisión de las redes internas de desarrollo comercial y/o industrial?			
4	Ya revisado el requerimiento ¿Se les otorga el oficio de aceptación o negación de prefactibilidad?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P212/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para otorgar a los desarrolladores de vivienda lo requerimientos necesarios técnico y económicos mediante los cuales será factible otorgarles los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a los fraccionamientos que desarrollan.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Pre factibilidad:** Documento mediante el cual se determinan las obras necesarias para poder otorgar el servicio de agua potable y alcantarillado a un desarrollo habitacional.
- **Factibilidad:** Documento mediante el cual se otorga la factibilidad de servicios para el desarrollo habitacional vez cumplido con lo indicado en la prefactibilidad de servicios otorgada.
- **Desarrollador:** Empresa privada dedicada a la construcción de fraccionamientos habitacionales.
- **Convenio de colaboración:** Convenio celebrado entre los desarrolladores y el Organismo con calendarización de aportaciones al Fidecomiso por parte del desarrollador para la construcción de las obras necesarias de agua potable y alcantarillado dentro del sector que asigne el Organismo.
- **Convenio de adhesión:** Formato autorizado en el que se señalará el calendario de aportaciones que el numerario deberá efectuar el desarrollador respectivo al Fidecomiso conforme al Convenio de Coordinación de Pago que haya celebrado previamente con el Organismo.
- **Fidecomiso:** Contrato irrevocable de administración e inversión con derecho de reversión celebrado entre Agua de Hermosillo y el Banco Inmobiliario Mexicano, S.A.
- **SCAT:** Sistema de Control de Asuntos Turnados.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Aguas del Estado de Sonora y Administración Municipal.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. El fraccionador y/o desarrollador deberá presentar toda la documentación necesaria para poder solicitar la prefactibilidad de desarrollos habitacionales. El pago deberá ser con base a la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos vigente, donde se establece la cuota del servicio para el otorgamiento de la prefactibilidad. Para la entrega del documento oficial deberá entregar copia del pago correspondiente.

Manual de Procedimientos

Página - 146 -

2. Se tiene determinado que cuando no cumpla con los requisitos establecidos por el Organismo Operador, se negará la prefactibilidad y/o factibilidad de servicios hasta cumplir con todos los requisitos documentales. Así mismo se debe solicitar a las diferentes Gerencias involucradas el estatus de los desarrolladores: entrega recepción, multas, pagos de derechos, etc.
3. En la elaboración del oficio de prefactibilidad se determina el importe a pagar por hectárea dentro y fuera del sector que le corresponde, con base a los importes establecidos en la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos, así mismo se indica el requerimiento de solicitud para la revisión y autorización de los puntos de conexión del nuevo desarrollo, la cual será efectuada por la gerencia de Estudios y Proyectos.
4. Se debe de presentar la documentación completa y necesaria para la elaboración del Convenio de Coordinación de Obras Necesarias.
5. Se debe de presentar la documentación completa y necesaria para la elaboración del Convenio de Adhesión al Fidecomiso de Obras Necesarias.
6. Cuando el desarrollador no cumpla con los pagos establecidos en convenio de Adhesión al Fidecomiso de Obras Necesarias 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la mensualidad, se notificará al mismo en forma económica, vía correo electrónico; de hacer caso omiso y haber transcurrido 60 días del vencimiento del mismo, se notificará por escrito por parte del Fidecomiso.
7. La falta de pago del desarrollador tras haber concluido los plazos establecidos en el Convenio de Adhesión de Obras Necesarias se turnará al área jurídica para que proceda de forma legal según lo establecido en las cláusulas de los convenios.
8. Cuando el desarrollador ya cuente con Convenio de Adhesión al Fidecomiso autorizado, así como los pagos respectivos del convenio, podrá proceder a la solicitud de factibilidad de desarrollo de viviendas, al departamento de desarrollo urbanos con los requerimientos necesarios. El pago deberá ser con base a la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos vigente, donde se establece la cuota del servicio para el otorgamiento de la prefactibilidad. Para la entrega del documento oficial deberá entregar copia del pago correspondiente.
9. El plazo establecido para dar respuesta a la solicitud de prefactibilidad es de 15 a 30 días hábiles.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Oficio de prefactibilidad de servicios para desarrollos habitacionales.	Contenido: indica aportación a Fidecomiso de las Obras Necesarias. Formato: Hoja membretada de AGUAH con las rúbricas del Coordinador de Ingeniería, Gerente de Desarrollo y Proyectos Urbanos y firma del Director de Ingeniería y Operación.

Manual de Procedimientos

Página - 147 -

Oficio de factibilidad de servicios para desarrollos habitacionales.	Contenido: otorga factibilidad cuando haya cumplido con la aportación al Fideicomiso de las Obras Necesarias. Formato: Hoja membretada de AGUAH con las rúbricas del Coordinador de Ingeniería y Gerente de Desarrollo y Proyectos Urbanos y firma del Director de Ingeniería y Operación.	
VII. CLIENTES		
Usuarios, empresas, desarrolladores.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Cumplir con el Otorgamiento de prefactibilidad y/o factibilidad de servicios para vivienda	Emisión de prefactibilidad y/o factibilidad Vs. Solicitudes de prefactibilidad y/o factibilidad	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P212-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Solicitud	
	1.1 Recibe solicitud de prefactibilidad de desarrollos habitacionales. ¿Se entregó información completa?	Portal de Agua de Hermosillo
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	1.2 Si el solicitante no entrega información completa pide a través de un correo o llamada para que complete su registro.	
	1.3 Si se entrega la documentación completa se revisa si tiene pagos pendientes ante el Organismo	
	1.4 Si Se le solicita regularizar adeudos que tenga con el Organismo para continuar con el proceso. En caso de que no pague se elabora oficio de negación de prefactibilidad.	Oficio de negación de prefactibilidad
	1.5 No Elabora oficio de pre factibilidad solicitando al Desarrollador respuesta de aceptación de participación al fideicomiso de obras necesarias y requiriendo adicionalmente la solicitud para la revisión y autorización de los puntos de conexión.	Oficio de prefactibilidad de servicios para desarrollos habitacionales.
	1.6. ¿Acepto adhesión?	
	1.7 Si Se solicita información a la empresa para elaboración de convenio de pagos vía plataforma.	

	1.8 No Concluye el trámite.	
	2. Elaboración de Convenio de Coordinación de Pagos.	
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	2.1 Si el solicitante entrega información completa, elabora el Convenio de Coordinación de Pagos.	Convenio de Coordinación de Pagos
	2.2 Recaba firmas correspondientes y solicita información ara Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	
	2.3 Solicita información para el Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	
	2.4 Entrega original del Convenio de Coordinación de pagos al área comercial para su resguardo.	
	3. Elaboración del Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	
Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	3.1 Envía instrucción al Comité Técnico para elaboración de Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.
	3.2 Envía instrucción a la Fiduciaria con documentación y Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	
	¿Se realizó el pago?	
	3.3 No Se solicita realice el pago para continuar con el proceso. Si no paga termina el trámite solicitado.	
	3.4 Si Fiduciaria elabora el Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias.	
	3.5 Una vez firmado el Convenio por el desarrollador se le da seguimiento a las aportaciones de acuerdo al Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias y se envía al Departamento de Desarrollos Urbanos en forma digital para su conocimiento y seguimiento.	
	¿Cumplimiento de pago de Convenio?	
	3.6 Si Continúa proceso de factibilidad de vivienda	
	3.7 No Se notifica al área de Desarrollos urbanos y Supervisión de Obra para frenar procesos: factibilidad,	

	autorización de proyectos y liberación de vivienda	
	3.8 Se notifica al área Jurídica del incumplimiento de pagos para su seguimiento legal.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos

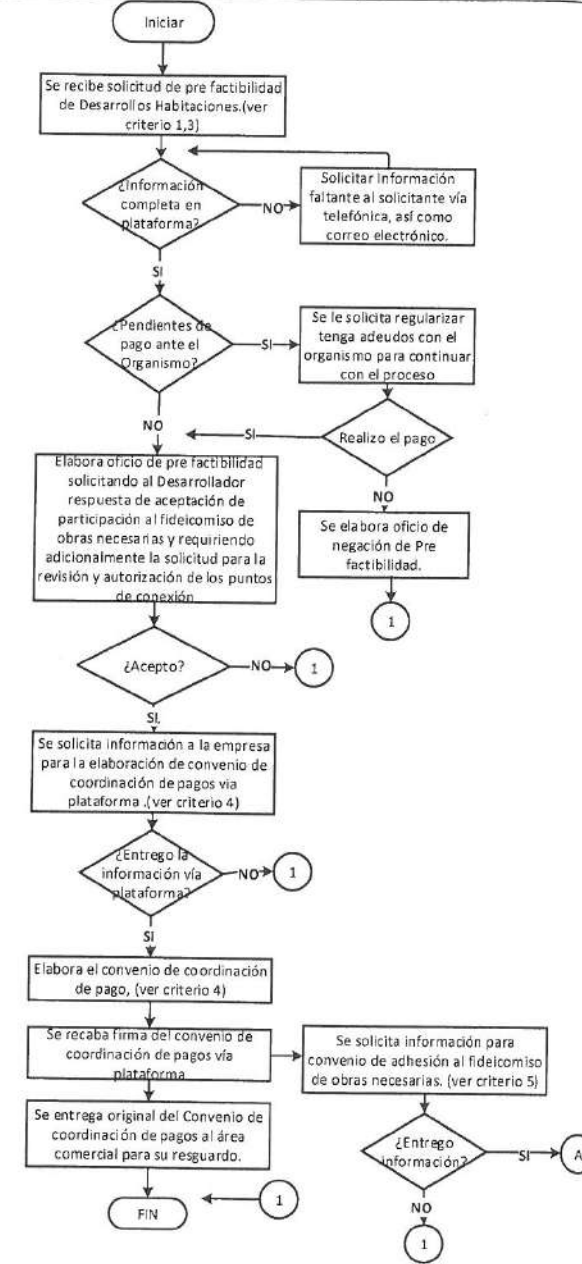
Supervisó: Coordinador de Ingeniería

Revisó: Director de Ingeniería y Operación

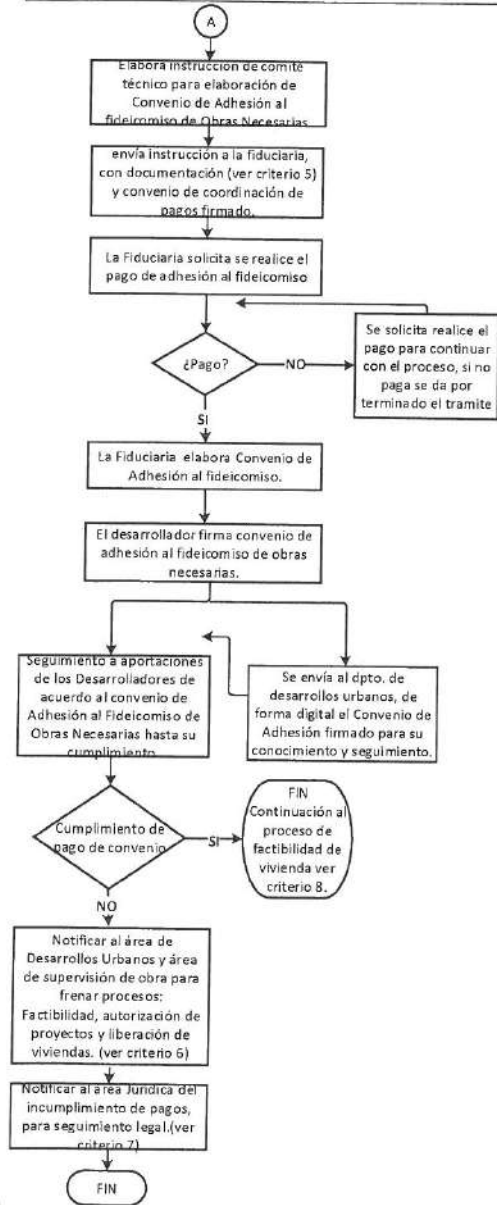
Aprobó: Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P212/Rev.00



ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 2 de 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P212/Rev.00



26-DIO-P212-A01/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página - 152 -



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P212/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de negación de prefactibilidad de servicios	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de prefactibilidad de servicios	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Convenio de Coordinación de Pagos	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Convenio de Adhesión al Fideicomiso de Obras Necesarias	Gerente de Proyectos y Desarrollos Urbanos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.

Manual de Procedimientos

Página - 153 -



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Prefactibilidad y/o factibilidad de servicios de desarrollos habitacionales.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P212/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	En caso de no entregar la información completa ¿Se les pide a través de llamado o correo electrónico para completar el registro?			
2	¿Se le informa al desarrollador la negación de la prefactibilidad?			
3	¿Se firman los convenios por el desarrollador y el Organismo?			
4	¿Se elabora convenio de adhesión con algún costo?			
5	¿Se le da seguimiento a los convenios celebrados?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la elaboración y revisión de proyectos y dictámenes de ampliación de infraestructura existente de red de agua potable y alcantarillado sanitario, que cumplan con las especificaciones técnicas del proyecto requerido.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Pre factibilidad:** Estudio el cual consiste en una breve investigación sobre el marco de factores que afectan al proyecto.
- **Factibilidad:** Evaluación que demuestre que puede ponerse en marcha y mantenerse, mostrando evidencias que se ha planeado.
- **Proyecto de ampliación:** Necesidad de ampliación de infraestructura hidráulica que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios para cumplirse.
- **Levantamiento topográfico:** Primer proceso del estudio técnico y descriptivo de un terreno.
- **SCAT:** Sistema de Control Asuntos Turnados.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para del Estado de Sonora.
- Normas y especificaciones técnicas de proyectos y construcción de la Comisión Nacional del Agua.

V. POLÍTICAS

1. No se atienden solicitudes de infraestructura existente, revisión y autorización de proyectos y proyectos de ampliaciones de red de agua potable y alcantarillado sanitario, sin previa solicitud.
2. Se tiene establecido que en aquellos casos donde el solicitante no cumpla con la información requerida, los tiempos de respuesta a las solicitudes se verán afectados, esto debido a la falta de la información o información errónea.
3. En aquellos casos en los cuales la solicitud que se reciba por parte de las dependencias, en los cuales soliciten información de más de 500 m o en caso de más de una vialidad o punto de interés que requiera la solicitante, esta respuesta se prolongará en tiempos estimados de entrega, así mismo afecta los tiempos de entrega de los subprocesos por prioridad las cuales rebasan la capacidad de respuesta.

4. Los tiempos para dar respuesta de las solicitudes de proyectos de ampliación de redes se tiene establecido un tiempo de 30 a 60 días hábiles.

SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO:

1. Con el propósito que este Organismo Operador este en condiciones de revisar y autorizar solicitudes de ampliación de red de agua potable y alcantarillado sanitario el solicitante deberá anexar a su solicitud toda la documentación requerida.
2. Solicitud de ampliación de red de agua potable y/o alcantarillado sanitario por parte del departamento tomas y descargas debe contener: Croquis de ubicación legible y orden de servicio con información detallada (dirección correcta, levantamiento topográfico y necesidad del proyecto), en caso contrario se notifica vía telefónica al solicitante la documentación faltante y/o corrección a la misma.
3. La elaboración del levantamiento topográfico debe ser contestada en 72 horas hábiles. En caso extraordinario dependerá de la magnitud del proyecto.
4. La elaboración de presupuesto debe de ser contestado en un tiempo máximo de 32 horas hábiles por parte del departamento de precios unitarios.
5. El presupuesto del proyecto debe de ser entregado por el departamento de precios unitarios de manera física y vía correo electrónico.
6. La información recabada de obra terminada por parte del área de supervisión de obra y tomas y descargas deberá ser entregada en un tiempo de un mes después de concluir la obra para la actualización de catastro. (Este criterio aplica en los casos de Dictámenes de infraestructura existentes).
7. Cuando la solicitud del estudio del proyecto no es factible se le debe informar al solicitante que no es viable el proyecto esto se notificara mediante oficio.
8. Los tiempos para dar respuesta de las solicitudes de ampliación de red de agua potable y/o alcantarillado sanitario se tiene establecido un tiempo de 30 a 60 días hábiles y este tiempo inicia una vez que el solicitante compruebe su pago del trámite.

DICTÁMENES DE INFRAESTRUCTURA EXISTENTE:

1. Con el propósito que el Organismo Operador esté en condiciones de revisar y autorizar dictámenes de infraestructura existente, el solicitante deberá anexar a su solicitud la siguiente documentación: croquis y/o coordenadas de ubicación legible, comprobante de pago, descripción por escrito del tipo de servicio que se requiere y domicilio del lugar de interés, así como la especificación de las colindancias. El pago de este servicio será en base a lo establecido en la Ley de ingresos y Presupuesto de Ingresos, el cual se deberá entregar copia del mismo.
2. Toda aquella información que se reciba a través de oficialía de partes se atenderá mediante el sistema SCAT.
3. Se tiene establecido que todas las solicitudes de dictámenes de infraestructura existente que solicite el Ayuntamiento de Hermosillo y todas las dependencias de gobierno no se solicitara el pago por el servicio solicitado en este concepto.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTO:

1. Con el propósito de que este Organismo Operador esté en condiciones de revisar y autorizar actualizaciones de proyectos el solicitante deberá anexar a la solicitud la siguiente documentación: reporte de levantamiento topográfico, plano constructivo de obra a realizar, comprobante de pago, presupuesto a costo directo, programa de obra, planos de proyectos, memoria de cálculo, orden de servicio, croquis de ubicación y en casos donde el área comercial requiera el servicio deberán presentar croquis con descripción, medidas y especificaciones de tuberías en base a la prefactibilidad pagada por el usuario y la verificada en campo por el personal de tomas y descargas.
2. Se tiene determinado que, de no cumplir con los requisitos técnicos establecidos por el Organismo Operador, que a continuación se describen (estudio de factibilidad técnica, social y económica, memoria de cálculo, presupuesto, plano, catálogo de concepto, cedula de información básica del proyecto y solicitud de cambios) se negará la autorización de los proyectos de redes externas del requerimiento del desarrollo.
3. Así mismo cuando la revisión y aprobación de proyecto este no se requiera la memoria de cálculo para la aprobación de dicho proyecto, no se solicitará como un requisito técnico.
4. En caso de que no se encuentre el Gerente de Estudios y Proyectos para la firma de los oficios de proyectos de ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado, dictámenes de infraestructura existente y revisión y autorización de proyectos, estas podrán ser firmadas por el Asistente Especializado.
5. Los tiempos para dar respuesta de las solicitudes de revisión de proyectos se tiene establecido un tiempo de 30 a 60 días hábiles.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Ampliación de red de agua potable y drenaje sanitario	Contenido: Planos con descripción de la obra a realizar y presupuesto de la misma. Formato: Hoja membretada de AGUAH con rubricas del Jefe de Departamentos de Estudios y Proyectos, Coordinador y Director de Ingeniería y Operación.
Revisión y aprobación de proyectos de agua potable y drenaje sanitario	Contenido: Escrito de aprobación de proyecto y descripción del mismo. Formato: Hoja membretada de AGUAH con rubricas del Jefe de Departamentos de Estudios y Proyectos, Coordinador y Director de Ingeniería y Operación.
Dictamen e información de Infraestructura existente.	Contenido: Planos con descripción de infraestructura actual, tabla con requerimientos de infraestructura y/o descripción de la misma. Formato: Hoja membretada de AGUAH con rubricas del Jefe de Departamentos de Estudios y Proyectos, Coordinador y Director de Ingeniería y Operación.

VII. CLIENTES

Usuarios, dependencias gubernamentales y desarrolladores.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atender las solicitudes de proyectos de ampliación de redes.	Proyectos de ampliación realizados Vs. Solicitud de elaboración de proyectos de ampliación	
Atención a solicitudes de dictámenes de infraestructura existente.	Dictámenes de infraestructura realizados Vs. Solicitud de dictámenes de infraestructura existente	
Atención a solicitudes de revisión de proyectos.	Proyectos revisados Vs. Proyectos recibidos	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DIO-P213-A01 – Diagrama de flujo.		
26-DIO-P213-A02 – Diagrama de flujo.		
26-DIO-P213-A03 – Diagrama de flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Revisión y aprobación de proyectos de agua potable y drenaje sanitario.	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.1 Se recibe en plataforma la solicitud de revisión y aprobación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario y sus anexos para su revisión.	Expediente del Proyecto
	1.2 Solicita comprobante de pago del trámite.	Comprobante de pago
	¿Realizó pago?	
	1.3 No Emite oficio que indique que por incumplimiento de pago no se otorgara la revisión y aprobación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario.	Oficio de terminación de proceso
	1.4 Si Recibe y/o turnar al Asistente Especializado la información recibida para revisión.	
Asistente Especializado	1.5 Revisa que el proyecto cumpla con los requisitos establecidos por el Organismo Operador.	
	¿Cuenta con información de catastro?	
	1.6 No Se turna a redes de agua potable y alcantarillado sanitario para realizar el levantamiento de campo. Una vez realizado entrega croquis con información solicitada.	

	1.7 Si Elabora plano y borrador de dictamen con la información adquirida y lo turna al Gerente de Estudios y Proyectos.	
	¿Cumple con los requisitos?	
	1.8 No Solicita información faltante y/o correcciones de la información al solicitante. Ir a la actividad 1.1	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.9 Si Genera oficio de respuesta.	Oficio y expediente con planos firmados
	1.10 Turna oficio de respuesta al Coordinador de Ingeniería para validar y firma.	
	¿Firma el oficio?	
	1.11 No Ir a la actividad 1.7	
Coordinador de Ingeniería	1.12 Si Valida y rubrica documentación y la turna a la Dirección de Ingeniería y Operaciones, para entregar respuesta al solicitante, con copia de la autorización al área de Gerencia de Obras.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
	1. Ampliación de red de agua potable y drenaje sanitario.	
Coordinador de Ingeniería	1.1 Recibe y turna la solicitud al Gerente de Estudios y Proyectos.	Expediente con solicitud de proyecto de ampliación de la red
	1.2 Solicita comprobante de pago del trámite.	Comprobante de pago
	¿Realizó pago?	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.3 No Emite oficio que indique que por incumplimiento de pago no se otorgara el proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado sanitario.	Oficio de terminación de proceso
	1.4 Si Recibe y revisa documentos para turnar al Asistente Especializado.	
	¿Información correcta?	
Asistente Especializado	1.5 No Solicita información faltante al solicitante (área comercial u oficialía de partes).	

	1.6 Si Revisa los planos digitales de la ciudad para ubicar predio.	
	¿Cuenta con información de catastro?	
	1.7 No Turna a topógrafo para realizar el levantamiento de campo. Una vez realizado entrega croquis con información solicitada.	
	1.8 Si Elabora plano y borrador de dictamen con la información adquirida y lo turna al Gerente de Estudios y Proyectos.	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.9 Revisa información del borrador del dictamen.	
	¿Autoriza?	
	1.10 No Ir a actividad 1.8	
	1.11 Remite al Jefe de Departamento de Precios Unitarios para elaboración de presupuesto.	
Asistente Especializado	1.12 Anexa planos con la información solicitada y turna a Gerente de Estudios y Proyectos para firma.	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.13 Recibe y firma los documentos y turna a la Coordinación de Ingeniería.	
	¿Valida y rubrica el documento?	
	1.14 No Ir actividad	
Asistente Especializado	1.15 Coordinación de Ingeniería valida, rubrica documentación y remite para su entrega a Dirección de Ingeniería y Operaciones o al área comercial para entregar respuesta al solicitante, si es un proyecto de mayor diámetro de 1", se envía copia a la Gerencia de Obras.	Expediente con autorización de ampliación
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
	1. Dictamen de infraestructura existente.	

Gerente de Estudios y Proyectos	1.1 Se recibe en plataforma la solicitud de revisión y aprobación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario y sus anexos para su revisión.	Solicitud y expediente de dictamen
	1.2 Solicita comprobante de pago del trámite.	Comprobante de pago
	¿Realizó pago?	
	1.3 No Emite oficio que indique que por incumplimiento de pago no se otorgara el dictamen de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario.	Oficio de terminación de proceso
	1.4 Si Recibe y revisa documentos para turnar a Asistente Especializado.	
	¿Información correcta?	
	1.5 No Solicita información al solicitante (comercial u oficialía de partes).	
Asistente Especializado	1.6 Si Revisa planos digitales de la ciudad para ubicar obra.	
	¿Cuenta con información de catastro?	
	1.7 No Se turna a redes de agua potable y alcantarillado sanitario para realizar el levantamiento de campo. Una vez realizado entrega croquis con información solicitada.	
	1.8 Si Elabora plano y borrador de dictamen con la información adquirida y lo turna al Gerente de Estudios y Proyectos.	
	¿Cumple con los requisitos?	
	1.9 No Solicita información faltante al desarrollador. Ir a la actividad 1.6	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.10 Si Genera revisa información del borrador del dictamen.	
Asistente Especializado	1.11 Anexa planos con información solicitada y Turna a Gerente de Estudios y Proyectos para firma.	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.12 Recibe y firma los documentos y turna a la Coordinación de Ingeniería.	

	¿Firma el oficio?	
	1.13 No Ir a la actividad 1.11	
Coordinador de Ingeniería	1.14 Si Valida y rubrica documentación y remite para su entrega a la Dirección de Ingeniería y Operaciones o al área comercial para entregar respuesta al solicitante y turna copia del proyecto autorizado a la Gerencia de Obras.	Dictamen final de infraestructura para usuario o área comercial
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Estudios y Proyectos

Supervisó: 
Coordinador de Ingeniería

Revisó: 
Director de Ingeniería y Operación

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE AGUA POTABLE

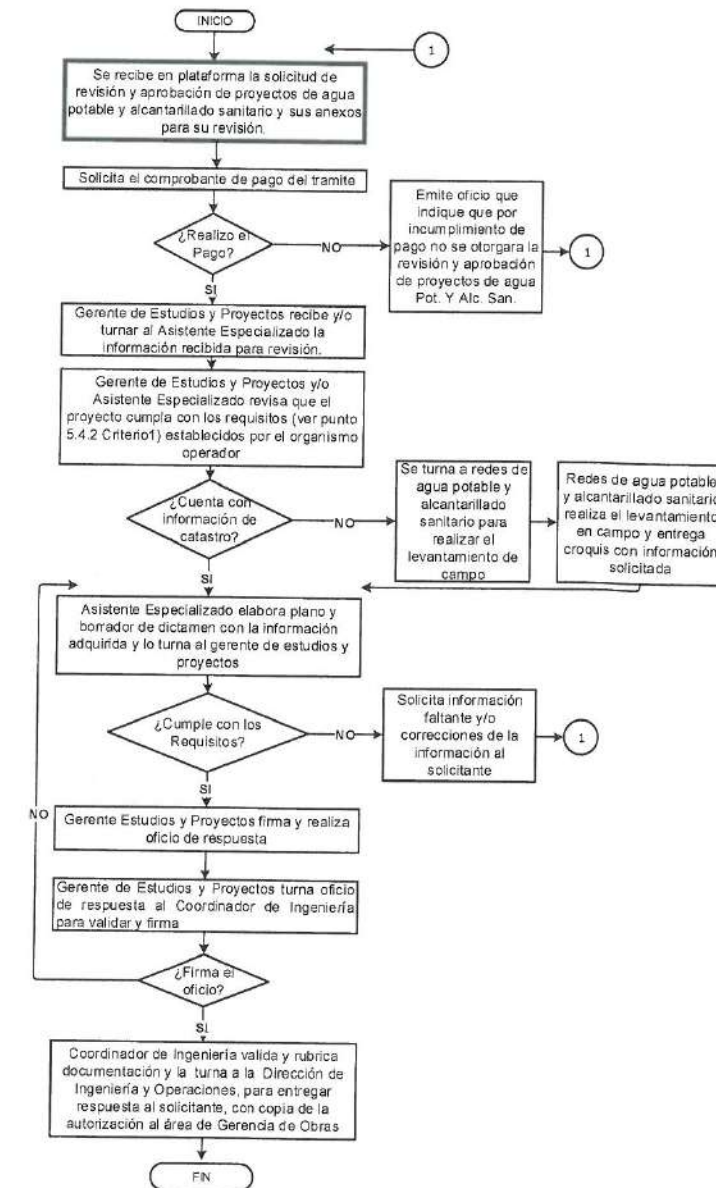
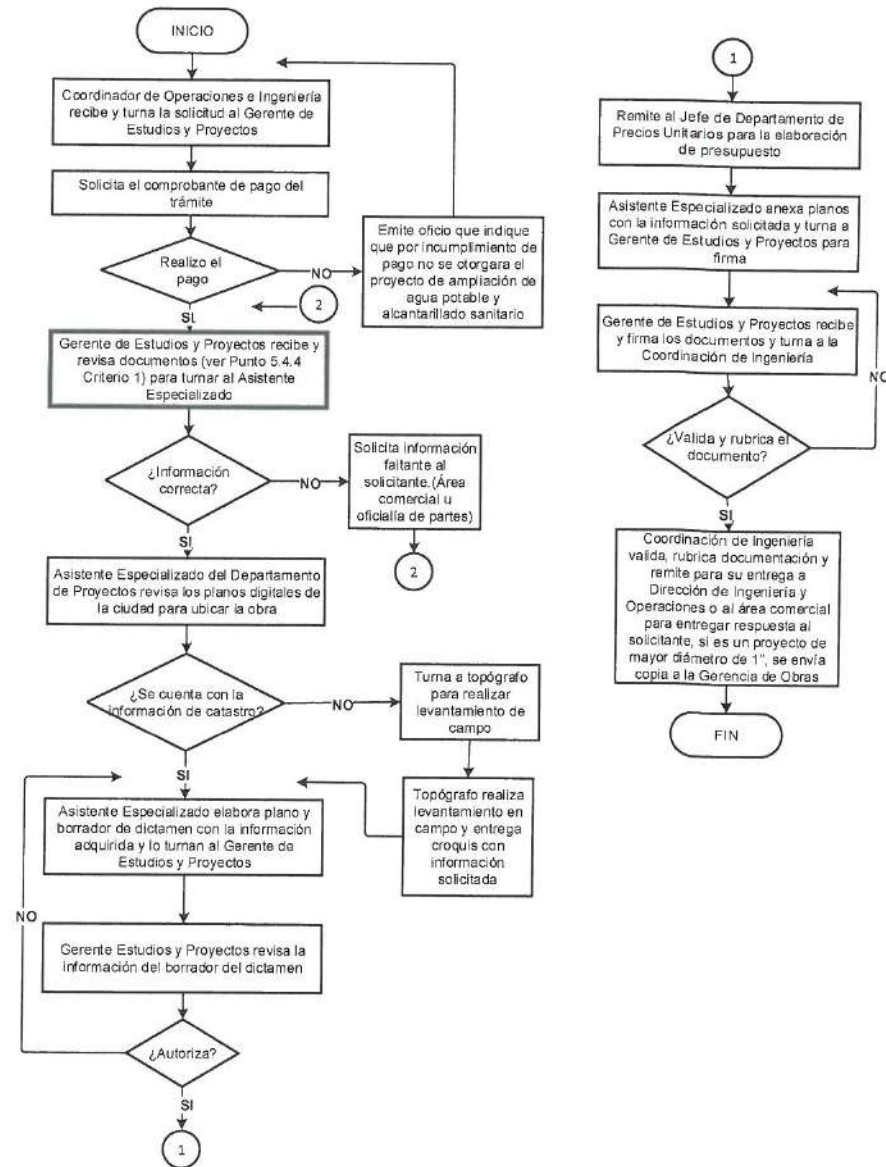


DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 2 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00

PROYECTOS DE AMPLIACION DE RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO



26-DIO-P213-A02/Rev.00

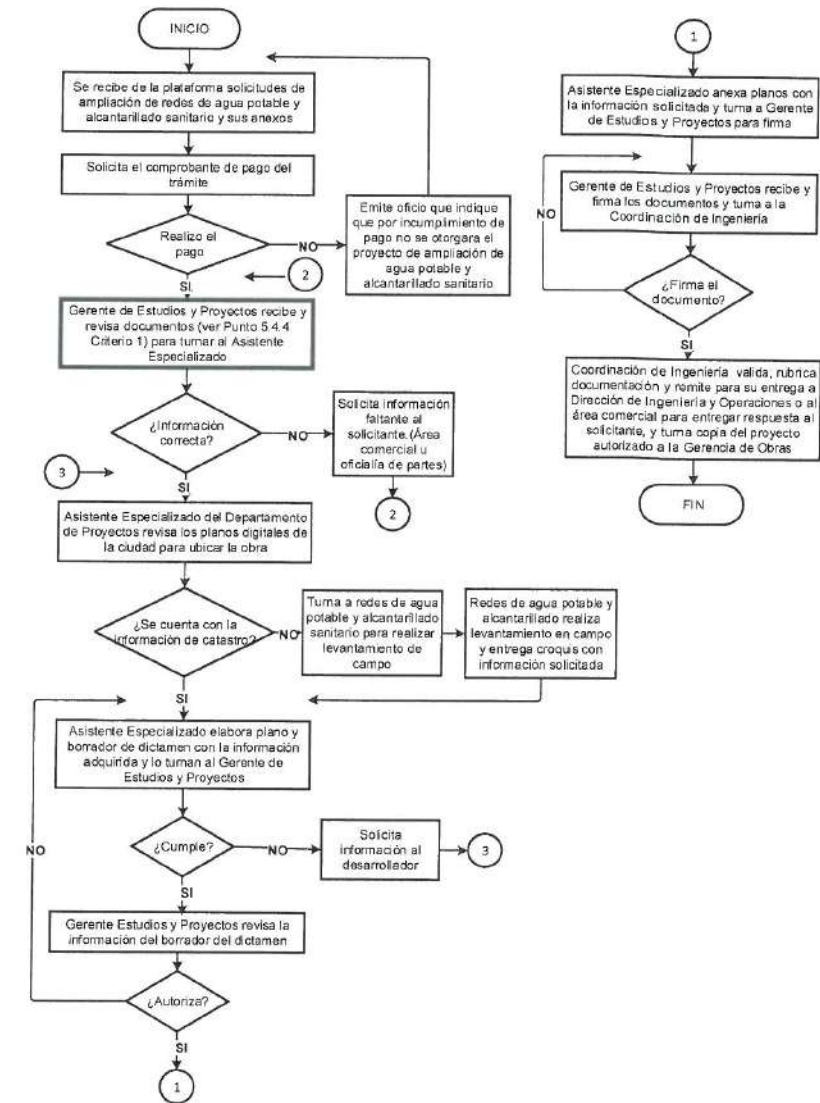
Página - 164 -

Manual de Procedimientos

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 3 de 3
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00

DICTAMENES DE INFRAESTRUCTURA EXISTENTE



26-DIO-P213-A03/Rev.00

Página - 165 -

Manual de Procedimientos



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Expediente de Proyecto	Gerente de Estudios y Proyectos /Asistente Especializado	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Comprobante de pago	Gerente de Estudios y Proyectos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Oficio de terminación de proceso	Gerente de Estudios y Proyectos	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Oficio y expediente con planos firmados	Gerente de Estudios y Proyectos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
1	Expediente con solicitud de proyecto ampliación de red	Gerente de Estudios y Proyectos /Asistente Especializado	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Comprobante de pago	Gerente de Estudios y Proyectos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Oficio de terminación de proceso	Gerente de Estudios y Proyectos	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Expediente de autorización de ampliación	Gerente de Estudios y Proyectos/ Asistente Especializado	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
1	Solicitud y expediente de dictamen	Gerente de Estudios y Proyectos /Asistente Especializado	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Comprobante de pago	Gerente de Estudios y Proyectos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
3	Oficio de terminación de proceso	Gerente de Estudios y Proyectos	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo
4	Dictamen final de infraestructura para usuario o área comercial	Gerente de Estudios y Proyectos	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proyectos de agua potable y alcantarillado, ampliación de agua potable, dictamen de infraestructuras existente de agua potable y alcantarillado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P213/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	Al momento de recibir solicitud ¿Se revisa que cumpla con los lineamientos para sea autorizado por los desarrolladores?			
2	¿Se revisa que el expediente este completo?			
3	¿Se valida el pago realizado por el solicitante?			
4	¿Llevar algún control de documentos, para después archivar?			
5	Al momento de revisar planos entregados ¿Se genera oficio de respuesta?			
6	En caso de alguna falta de información ¿Se realiza una nueva revisión por parte del área correspondiente?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
8	En cuento a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
13	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de precios unitarios fuera de proyecto.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P214/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para la resolución de precios unitarios fuera de proyecto para obras en proceso de construcción y/o servicios o productos.

II. ALCANCE
Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Resolución:** Se conoce como resolución al acto y consecuencia de resolver o resolverse (es decir de encontrar una solución para una dificultad o tomar una determinación decisiva).
- **Precios Unitarios:** Es el importe de la remuneración o pago total que debe cubrirse al contratista por unidad de conceptos terminados y ejecutados conforme al proyecto, especificaciones de construcción y normas de calidad, la integración de este requiere del conocimiento técnico de la obra del marco normativo vigente.
- **Catálogo de conceptos:** Es el documento donde se agrupan los precios unitarios, con cantidades de obra, unidad de medida, precios, importe y la descripción de cada concepto necesarios para la ejecución de un proyecto.
- **Presupuesto base:** Es el presupuesto que se formula en base a las cantidades de obra de un nuevo proyecto que sirve como punto de partida para saber el costo total del mismo.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para del Estado de Sonora.

V. POLÍTICAS
RESOLUCIÓN DE PRECIOS UNITARIOS FUERA DE PROYECTO:

1. El oficio de solicitud de precios unitarios que no contenga la información necesaria por parte del solicitante (contratista) no se recibe si no cuenta con el anexo de documentos tales como: matrices completas que se van a analizar, facturas que avalen la adquisición de materiales.
2. El oficio de solicitud de precios que no contenga la información correspondiente y que coincidan con los datos del contrato no se recibe para que se hagan los cambios correspondientes.
3. Si la cotización no contiene los conceptos solicitados se llama a la empresa proveedora para que se corrija la cotización y/o se pide la cotización a otro proveedor, así mismo, cuando el proveedor no proporcione las cotizaciones solicitadas estas se obtendrán de la página del proveedor por internet.

Manual de Procedimientos

Página - 168 -

4. La solicitante debe incluir como anexo una justificación técnica detallada del porque se ejecutó o se ejecutaron los conceptos fuera del presupuesto.
5. Los precios solicitados deben ser enviados vía correo electrónico al área correspondiente en forma digital.
6. La respuesta de la resolución de los precios fuera de presupuesto debe ser emitida al interesado una vez que se cuente con la información solicitada, así mismo se tiene establecido dar respuesta a las solicitudes fuera de presupuesto, en un tiempo de 3 a 7 días hábiles.
7. Se tiene establecido que la actualización de precios unitarios, esta se actualiza según el cambio del salario mínimo, y en caso de aquellos materiales y equipos que son cotizados en dólares, estos se actualizarán cuando sufra movimientos del tipo de cambio del mismo.

ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE PROYECTOS:

1. El oficio de solicitud de precios unitarios que no contenga la información necesaria por parte del solicitante no se recibirá si no le anexan las cantidades de obra y/o servicios a contratar.
2. Cuando se refiera al cálculo de costos para tomas y descargas especiales, se debe anexar las cantidades de obra de tipos de materiales existentes.
3. La solicitud para la elaboración del presupuesto de estudios y proyectos debe ser enviada en forma digital vía correo electrónica, conteniendo la información necesaria en cantidades de obra y piezas especiales.
4. La respuesta a la solicitud es de 72 horas hábiles, y esta respuesta se puede enviar vía correo electrónico y de manera impresa.

VI. PRODUCTOS	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Precios unitarios	Contenido: Planos con descripción de la obra a realizar y presupuesto de la misma. Formato: Hoja membretada de AGUAH con rubricas del Jefe de Departamentos de Estudios y Proyectos, Coordinador y Director de Ingeniería y Operación.

VII. CLIENTES
Usuarios, dependencias gubernamentales y desarrolladores.

VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Resolución precios unitarios en tiempo y forma	Resolución de precios Vs. Precios solicitados
Elaboración de presupuesto base.	Presupuestos base elaborados Vs. Solicitud de presupuestos base

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
26-DIO-P214-A01 – Diagrama de flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO

Manual de Procedimientos

Página - 169 -

	1. Resolución de precios unitarios fuera de proyecto.	
Gerente de Estudios y Proyectos/ Asistente Especializado	1.1 Recibe solicitud de precios unitarios fuera de proyecto o para catálogo.	Solicitud
	¿Los datos están correctos?	
	1.2 No Ir a la actividad 1.1	
Asistente Especializado	1.3 Si Procede con el análisis de las matrices solicitadas.	
	1.4 Inicia con mercadeo para materiales fuera de presupuesto vía telefónica y correo electrónico	
	¿Hay respuesta de proveedores?	
	1.5 No Se hace cotización en la página electrónica del proveedor.	
	1.6 Si Verifica que cumpla lo solicitado con lo cotizado, siempre y cuando cumpla con el manual de materiales y especificaciones de agua de Hermosillo vigente.	
	¿Cumple?	
	1.7 No Ir a actividad 1.5	
	1.8 Si Se realiza una media de las cotizaciones.	
	1.9 Analiza precio unitario solicitado con nuevos costos del mercadeo y rendimientos del presupuesto original.	
	1.10 Se envía a la Gerencia de Licitaciones y Contratos para su validación.	
	¿Se valida?	
	1.11 No Ir a la actividad 1.9	
Gerente de Estudios y Proyectos	1.12 Autoriza el nuevo precio unitario fuera de presupuesto mediante oficio.	Oficio de respuesta
Asistente Especializado	1.13 Entrega del documento a el área solicitante con firma de recibido.	

	1.14 Archiva copia en la carpeta de expedientes.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Supervisó:

Revisó:

Aprobó:

Gerente de Estudios
y Proyectos

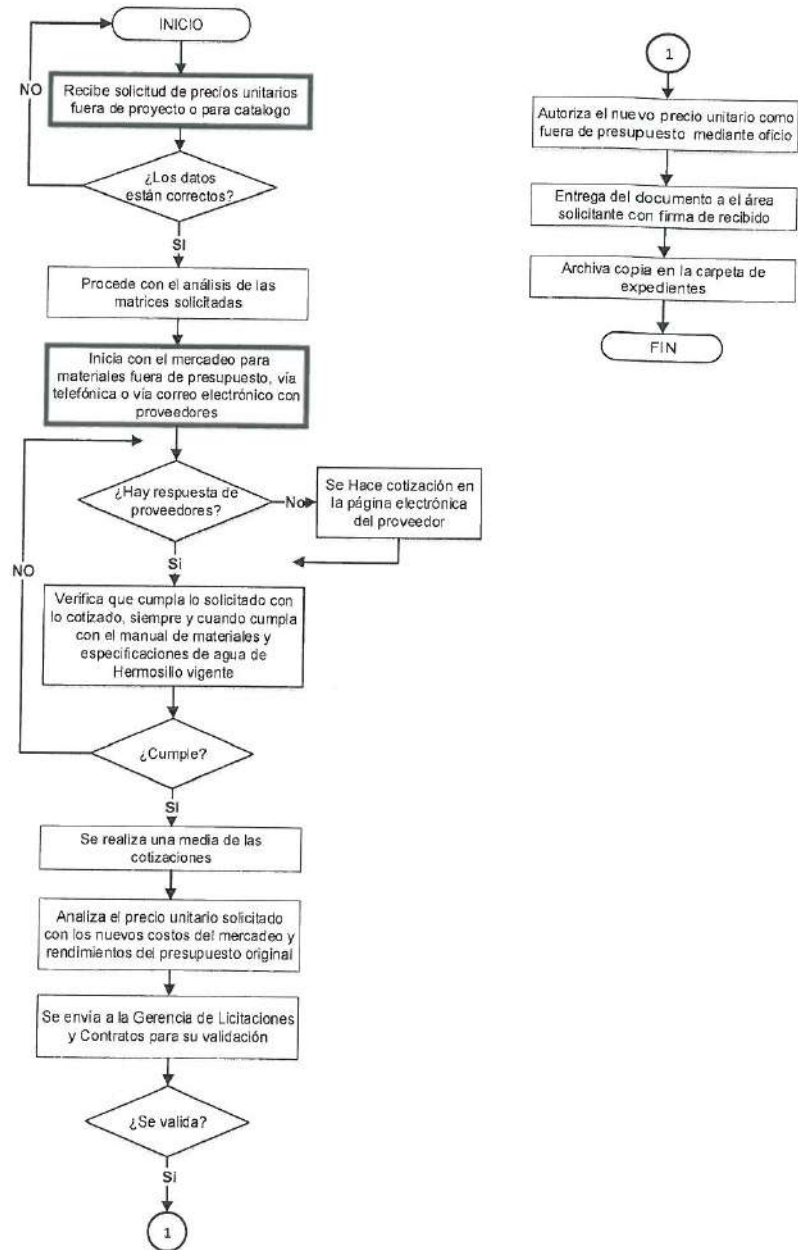
Coordinador de
Ingeniería

Director de
Ingeniería y
Operación

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Ingeniería y Operación.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de precios unitarios fuera de proyecto	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P214/Rev.00



26-DIO-P214-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de precios unitarios fuera de proyecto.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P214/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de resolución de precios unitarios	Gerente de Estudios y Proyectos /Asistente Especializado	Documento	3 años	Módulo 4	Archivo
2	Oficio de respuesta	Gerente de Estudios y Proyectos /Asistente Especializado	Oficio	3 años	Módulo 4	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Ingeniería y Operación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de precios unitarios fuera de proyecto.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DIO-P214/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	Al momento de recibir solicitud ¿Se revisa que cumpla con los lineamientos para sea autorizado por los desarrolladores?			
2	¿Llevan algún control de documentos, para después archivar?			
3	Al momento de revisar planos entregados ¿Se genera oficio de respuesta?			
4	En caso de alguna falta de información ¿Se realiza una nueva revisión por parte del área correspondiente?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



LISTA MAESTRA

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

Fecha:	09/Feb/24
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
26-AGH-CP03	Comercialización de servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.	Rev.00	09/Feb/24
PROCEDIMIENTOS			
26-DCO-P301	Alta fraccionamientos y/o calles	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P302	Instalación de medidores	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P303	Factibilidad de servicios	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P304	Toma de lectura y facturación en sitio	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P305	Resolución de incidencias en facturación	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P306	Atención y servicios al usuario	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P307	Medición de la satisfacción del usuario	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P308	Contrato de servicios de agua potable y drenaje	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P309	Recaudación	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P310	Recuperación y cuentas especiales	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P311	Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicio	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P312	Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero	Rev.00	09/Feb/24
ANEXOS			
26-DCO-P301-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P302-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P303-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P304-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P305-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P306-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P307-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P308-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P309-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P310-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P311-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DCO-P312-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24



CARTA DE PROCESOS

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

Código:	26-AGH-CP03/Rev.00	Fecha de Emisión:	09/Febrero/24
---------	--------------------	-------------------	---------------

DATOS DEL PROCESO	
Nombre del Proceso	Comercialización de servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento.
Objetivo de Calidad	Coordinar la adecuada, eficiente y eficaz comercialización de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento y reúso de agua tratada, a través de la ejecución de las diferentes actividades que comprenden el ciclo comercial, para satisfacción de los usuarios y promover el pago oportuno e inducir cultura del uso eficiente del recurso hídrico.
Alineación al PMD	2.12.2. Brindar a los usuarios los servicios con calidad y sentido social, promoviendo una recaudación eficaz y eficiente. 2.15.1. Implementar mecanismos de control y sistemas de información para la evaluación del desempeño, transparencia, mejora de la percepción e imagen institucional, así como la defensa legal del patrimonio del organismo.
Facultades y Atribuciones	Facultad 2 del catálogo de facultades y procesos.
Alcance	Aplica a todos los usuarios de Agua de Hermosillo.
Responsable del Proceso	Director Comercial.
Producto	Atención a usuarios de Agua de Hermosillo.
Cliente	Todos los usuarios de Agua de Hermosillo.
Interacción con otros procesos	26-AGH-CP01: Seguimiento a la información documentada. 26-AGH-CP02: Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento. 26-AGH-CP04: Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales. 26-AGH-CP05: Administración de Personal.
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA	
CÓDIGO	NOMBRE
26-DCO-P301	Alta fraccionamientos y/o calles
26-DCO-P302	Instalación de medidores
26-DCO-P303	Factibilidad de servicios
26-DCO-P304	Toma de lectura y facturación en sitio
26-DCO-P305	Resolución de incidencias en facturación
26-DCO-P306	Atención y servicios al usuario
26-DCO-P307	Medición de la satisfacción del usuario

26-DCO-P308	Contrato de servicios de agua potable y drenaje	
26-DCO-P309	Recaudación	
26-DCO-P310	Recuperación y cuentas especiales	
26-DCO-P311	Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicio	
26-DCO-P312	Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero	
MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida
Satisfacción al usuario	Quejas entregadas vs. Número de solicitud de servicios	% de satisfacción del usuario

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Revisó:

Director Comercial

Aprobó:

Director General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Alta fraccionamientos y/o calles	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P301/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para las altas de colonias o fraccionamientos en el sistema OPEN, para la actualización del padrón de usuarios del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo como lo establece el mapa de proceso.

III. DEFINICIONES

- **Alta en Padrón:** Se registran en el sistema Open las altas de colonias y los nuevos fraccionamientos.
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión y operación Comercial.
- **Mapinfo:** Sistema de Mapa de Información.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos vigente.

V. POLÍTICAS

- Cada vez que se recibe la documentación de Ingeniería o de los módulos de atención al usuario se le da mantenimiento y actualización a la base de datos de altas a colonias y fraccionamientos a través del Sistema Open.
- Se ingresa a la pestaña entidades geográficas para las altas de fraccionamientos y colonias.
- La base de datos de altas de fraccionamientos y colonias se actualiza con la documentación de desarrollos o fraccionamientos que se recibe de Ingeniería

Desarrollos o fraccionamientos:	Colonias existentes:
Ficha técnica de macromedidor	Copia de predial o escrituras o en su caso, carta de asignación
Planos autorizados	
Pagos de derechos de conexión	
- Una vez recibida la documentación requerida, se ingresa el fraccionamiento o colonia en el Sistema Open en un plazo de 5 días hábiles.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Altas de fraccionamientos y colonias.	La Coordinación de Ingeniería envía un correo electrónico donde se notifica que están al corriente con pagos y derechos correspondientes, así como la información del fraccionamiento y calles para poderlo validar en catastro.

Manual de Procedimientos

Página - 178 -

VII. CLIENTES

Usuarios de Agua de Hermosillo y módulos de atención a usuarios.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Ingresar y actualizar la base de datos (fraccionamiento y colonia en el Sistema OPEN)	No. de alta de fraccionamientos o colonias Vs. No. de órdenes recibidas

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DCO-P301-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Recepción de documentos.	
Gerente de Padrón de Usuarios	1.1 Recibe documentos.	
	¿Se cumple con la validación?	
	1.2 No Ir a la actividad 1.1	
	1.3 Si Turna a Asistente Especializado para su captura.	
	2. Registro en sistema	
Asistente Especializado de Padrón de usuarios	2.1 Ingresa al Sistema OPEN	
	2.2 Accesa a las pestañas entidades geográficas (altas).	
	2.3 En este apartado realiza las altas de colonia o fraccionamientos con calles.	Alta de colonia / calle
	2.4 Ubica el fraccionamiento o colonia.	
	2.5 Identifica la ubicación (área de ejecución).	
	2.6 Captura en sistema: calle, área de ejecución, centro técnico, centro de lectura, tipo de vía (calle, callejón y/o boulevard).	
	2.7 Se cierra expediente y se archiva.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

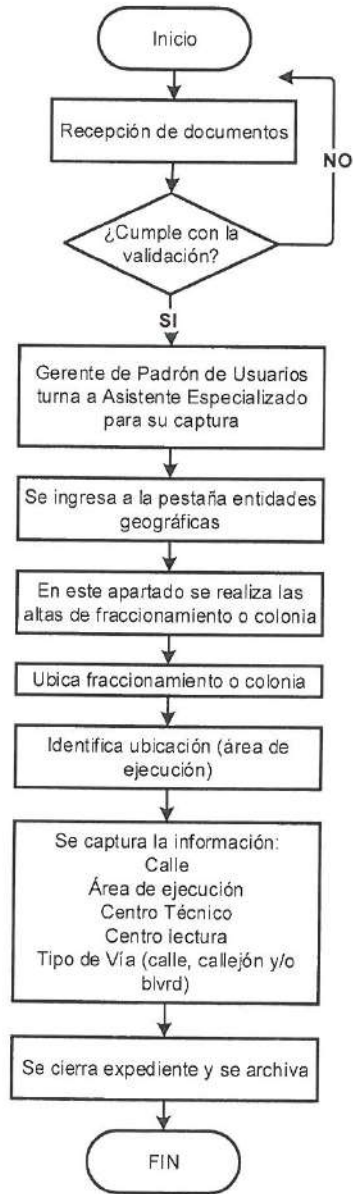
Elaboró: Gerente de Padrón de Usuarios	Revisó: Director Comercial	Aprobó: Director General
---	-----------------------------------	---------------------------------

Manual de Procedimientos

Página - 179 -

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Alta fraccionamientos y/o calles	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P301/Rev.00



26-DCO-P301-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Alta fraccionamientos y/o calles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P301/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Alta de colonia/calles	Asistente Especializado de Padrón de Usuarios	Electrónico	3 años	Modernización	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Alta fraccionamientos y/o calles	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P301/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se valida el estado de cuenta de los desarrolladores?			
2	¿Se ingresa el registro al Sistema OPEN?			
3	¿Es identificada la ubicación?			
4	¿Se realiza una validación de costos por contratación?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P302/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer los lineamientos y controles para la recepción, atención y actualización a ordenes de servicios de los usuarios que solicitan la instalación del medidor.
II. ALCANCE Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.
III. DEFINICIONES - OPEN SGC: Sistema de Gestión y operación comercial. - Orden de Servicio: Es una solicitud que se genera en el Sistema Open para llevar a cabo altas, bajas y cambios que se soliciten con el objeto de actualizar el usuario con medidor instalado o por instalar. - Micro medidor y Macro medidor: aparato que sirve para medir los consumos de agua en metros cúbicos. - Aviso: documento mediante el cual se le informa al usuario que se le visitó, pero no se ejecutó lo solicitado en la orden de servicio por contar con una limitante y/u obstáculo.
IV. REFERENCIAS - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Reglamento de la Prestación y Uso de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales de Hermosillo, Sonora.
V. POLÍTICAS 1. Las ordenes de servicio se ejecutarán por los siguientes conceptos: - Inspección genera datos del medidor - Retiro de medidor - Cambio de medidor - Instalación de medidor (indicar medida) - Fuga en roscas y niples 2. Solo se atenderán órdenes de servicio que cumplan puntualmente con lo requerido y de acuerdo al catálogo de órdenes de servicio. 3. Se instalarán micro medidores solo en aquellos domicilios que cumplan con las condiciones necesarias para su instalación en un plazo de 5 a 12 días hábiles, siempre y cuando se cuenten con medidores en existencia. 4. La toma deberá tener o contar con un espacio mínimo de 20 centímetros, exclusivos para la instalación del medidor. 5. La toma deberá contar con llave de control y así poder realizar el cierre de la misma y realizar la instalación del aparato medidor.

6. El departamento de tomas y descargas podrán instalar medidores en las instalaciones de tomas de agua y derivaciones de acuerdo a las especificaciones.
7. El cumpio deberá estar instalado en el límite del área público-privado.
8. El aparato medidor que se instale deberá ser de tipo volumétrico y clase metrológica "C" con el fin de garantizar exactitud en la medición a bajos consumos.
9. Una vez instalado el medidor se harán los cargos correspondientes de material y mano de obra.
10. En los casos que el medidor no haya sido instalado por alguno de los motivos anteriormente mencionados, se dejara un aviso y para que posteriormente el usuario corrija las instalaciones y solicite de nuevo la instalación del medidor.
11. En los casos que la orden de servicio no se haya ejecutado en campo se justificará en oficina de acuerdo a los siguientes conceptos y se procederá al cierre de la orden.
- Domicilio cerrado
 - Domicilio no localizado
 - Cumpio en mal estado
 - Falta de material, herramientas de trabajo y vehículos

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Instalación de medidores	Orden de servicio cerrada con evidencia fotográfica y registro de número de medidor en el NIS correspondiente y Lectura y Facturación lo enruta.

VII. CLIENTES

Módulos de atención.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Atender todas las Ordenes de servicios recibidas de los usuarios agua de Hermosillo, en un término de 5 a 12 días hábiles para la instalación del medidor	Ordenes de servicio atendidas Vs. Ordenes de servicios recibidas

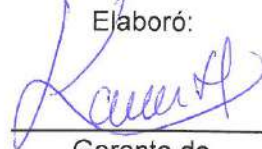
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

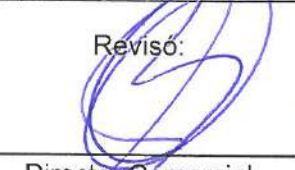
26-DCO-P302-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Orden de servicio	
Agente comercial	1.1 Se reciben o generan orden de servicio.	Orden de servicio
	1.2 Ordenes de servicio se asignan en la APP de personal de campo.	
	2. Instalación de medidor	
	¿Se realiza trabajo de campo?	
Operador Comercial Especializado	2.1 No Se reprograma hasta que el usuario le dé seguimiento a la orden, se justifica porque no se ejecuto la orden de servicio y se cierra la orden de servicio.	
	2.2 Si Instala medidor.	Instalación Evidencia fotográfica

		Registro de no. de medidor.
	2.3 Se actualizan y se graban datos en Sistema OPEN por personal de campo en la APP	
	2.4 Se resuelve la orden de servicio en la APP por personal de campo	
	2.5 Se hacen los cargos del medidor instalado y material utilizado.	Cargos de medidor
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

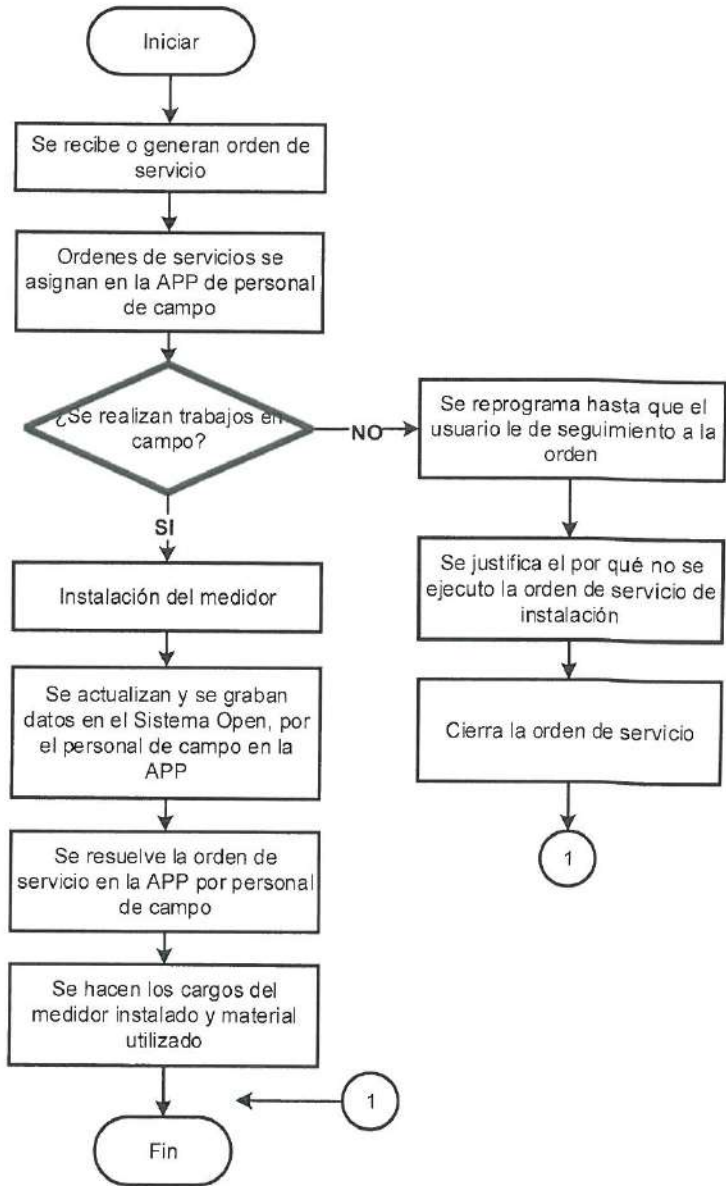
Elaboró: 
Gerente de Padrón de Usuarios

Revisó: 
Director Comercial

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P302/Rev.00



26-DCO-P302-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P302/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Orden de servicio	Personal de la Gerencia de Padrón de usuarios	Documento	5 años	Módulo de Modernización	Archivo
2	Evidencia de instalación de medidor	Operador Comercial	Electrónico	5 años	Módulo de Modernización	Electrónico
3	Cargos de medidor instalado	Personal de la Gerencia de Padrón de usuarios	Electrónico	5 años	Módulo de Modernización	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Instalación de Medidores.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P302/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se generan órdenes de servicio?			
2	¿Hay evidencia de la instalación, como fotografías, numero de medidor para lectura y facturación?			
3	¿Se archivan las órdenes de servicio?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

ll



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Factibilidad de servicios.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P303/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer los lineamientos y criterios para realizar y coordinar los estudios de factibilidades de servicios a fin de verificar si existen las condiciones técnicas adecuadas para el suministro de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como la elaboración de los presupuestos correspondientes.
II. ALCANCE Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.
III. DEFINICIONES - Factibilidad: Indica las condiciones existentes que permitirán conectarse a las redes públicas, de agua o drenaje sanitario, solo podrá ser emitido al cliente y/o urbanización que se encuentre dentro de su área de concesión. - Presupuesto: Cálculo anticipado del costo de una obra o un servicio. - OPEN SGC: Sistema de Gestión Comercial. - OTD: Oficina de tomas y descargas
IV. REFERENCIAS - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo - Reglamento de la prestación y uso de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales de Hermosillo
V. POLÍTICAS 1. Cuando el usuario acuda al módulo, el agente comercial debe corroborar la información que se tiene registrada en el Sistema OPEN SGC, como, por ejemplo: Número Oficial, Clave Catastral, las entre calles, etc. 2. La solicitud de factibilidades domesticas deben cumplir con la siguiente documentación Original y Copias: boleta de predial con número oficial, copia de credencial del INE y escrituras. Una vez cotejada la original con la copia, la original se regresa al usuario los documentos originales. 3. La solicitud de factibilidad comercial debe cumplir con la siguiente documentación Original y Copia: boleta de predial con número oficial, escrituras, acta de cesión de derechos, contrato de compraventa notariado, contrato de arrendamiento notariado, dictamen de uso de suelo (emite desarrollo urbano), Alta de la Secretaria de Hacienda, Acta Constitutiva de la Secretaria de Hacienda, poder de Acta. Una vez cotejada los originales con las copias, los originales se regresan al usuario. 4. Cuando la factibilidad solicitada no se pueda llevar a cabo por el departamento de tomas y descargas se solicitará el apoyo al área técnica para llevar a cabo del levantamiento de la factibilidad y la elaboración del presupuesto de proyecto de ampliación para darle atención y solución al usuario.

5. Para elaborar el presupuesto de la factibilidad se toma como base la tabla de costos que anualmente se está actualizando materiales y mano de obra con apoyo del departamento de costos de la dependencia, con la cual se determina el presupuesto del servicio solicitado.		
6. Se tiene establecido 10 días hábiles como tiempo de respuesta de las solicitudes de factibilidades de servicio, en caso de no requerir apoyo de Proyecto de Ingeniería. En caso de requerir el apoyo se ajustará a tiempo de respuesta del departamento antes mencionado.		
VI. PRODUCTO		
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD	
Solicitud de factibilidad.	Doméstica.- Boleta de predial, escrituras, acta de cesión de derechos, contrato de compraventa notariado, contrato de arrendamiento notariado. Comercial.- Boleta de predial, escrituras, acta de cesión de derechos, contrato de compraventa notariado, contrato de arrendamiento notariado, dictamen de uso de suelo, Alta de la Secretaría de Hacienda, Acta Constitutiva de la Secretaría de Hacienda.	
VII. CLIENTES		
Usuarios de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atender todas las solicitudes de factibilidad de servicios recibidas en un tiempo de 10 días hábiles	Atención de factibilidades Vs. Solicitudes factibilidades	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DCO-P303-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Agente comercial	1. Documentación para factibilidad	
	1.1 Recibe y revisa la documentación requerida para factibilidad solicitada por el usuario.	
	1.2 Si no cumple los requisitos, informa al usuario.	
	1.3 En caso de cumplir con los requisitos, turna documentación a gestor operativo.	
	2. Orden de servicio	
Gestor operativo	2.1 Genera orden de solicitud en el sistema OPEN SGC e integra el expediente del usuario y se regresa expediente al agente comercial.	Orden de servicio en Sistema OPEN
Agente comercial	2.2 Regresa al usuario expediente e informa al usuario el tiempo de respuesta para que regrese.	

Jefe de Departamento de Tomas y descargas	2.3 Revisa diariamente las órdenes de solicitud de factibilidad y presupuestos generados en el sistema OPEN SGC.	
	2.4 Imprime orden de servicio y asigna al operador comercial especializado para su ejecución en campo.	Orden de servicio con asignación en Sistema OPEN
3. Ejecución de inspección		
Operador comercial especializado	3.1 Acude a campo y verifica las condiciones técnicas de la red.	
	3.2 Una vez concluida la jornada, entrega resultados de cada orden de servicio al Jefe de Departamento de Tomas y descargas.	Registro de resultados de orden de servicio en sistema OPEN
Supervisor de Tomas y descargas	3.3 Analiza la información y determina si existe factibilidad de los servicios solicitados	
Jefe de Departamento de Tomas y descargas	3.4 En caso de no ser factible, solicita a las áreas de ingeniería y/o operación según sea el caso, factibilidad y presupuesto quienes remiten la información para continuar con el trámite.	Correo electrónico con presupuesto
Jefe de Departamento de Tomas y descargas	3.5 En caso de ser factible, turna al operador comercial especializado para elaborar el presupuesto según tabla de costos y a su vez, se remite el documento al Jefe de Departamento de Tomas y descargas.	Correo electrónico con presupuesto
4. Validación de presupuesto		
Jefe de Departamento de Tomas y descargas	4.1 En caso de no se valide el presupuesto regresa a Operador Comercial Especializado con las observaciones para corregir y resolver de nuevo en el sistema OPEN SGC	
	4.2 Valida el presupuesto y regresa por respuesta.	
Auxiliar de Oficina	4.3 Cuando el solicitante regresa por respuesta, ingresa al sistema OPEN SGC e informa dictamen ya sea positivo o negativo de la factibilidad	Dictamen
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

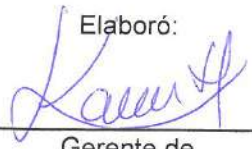
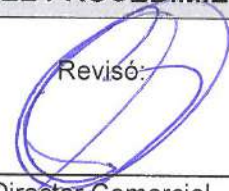
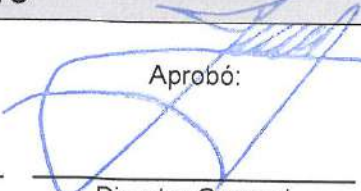
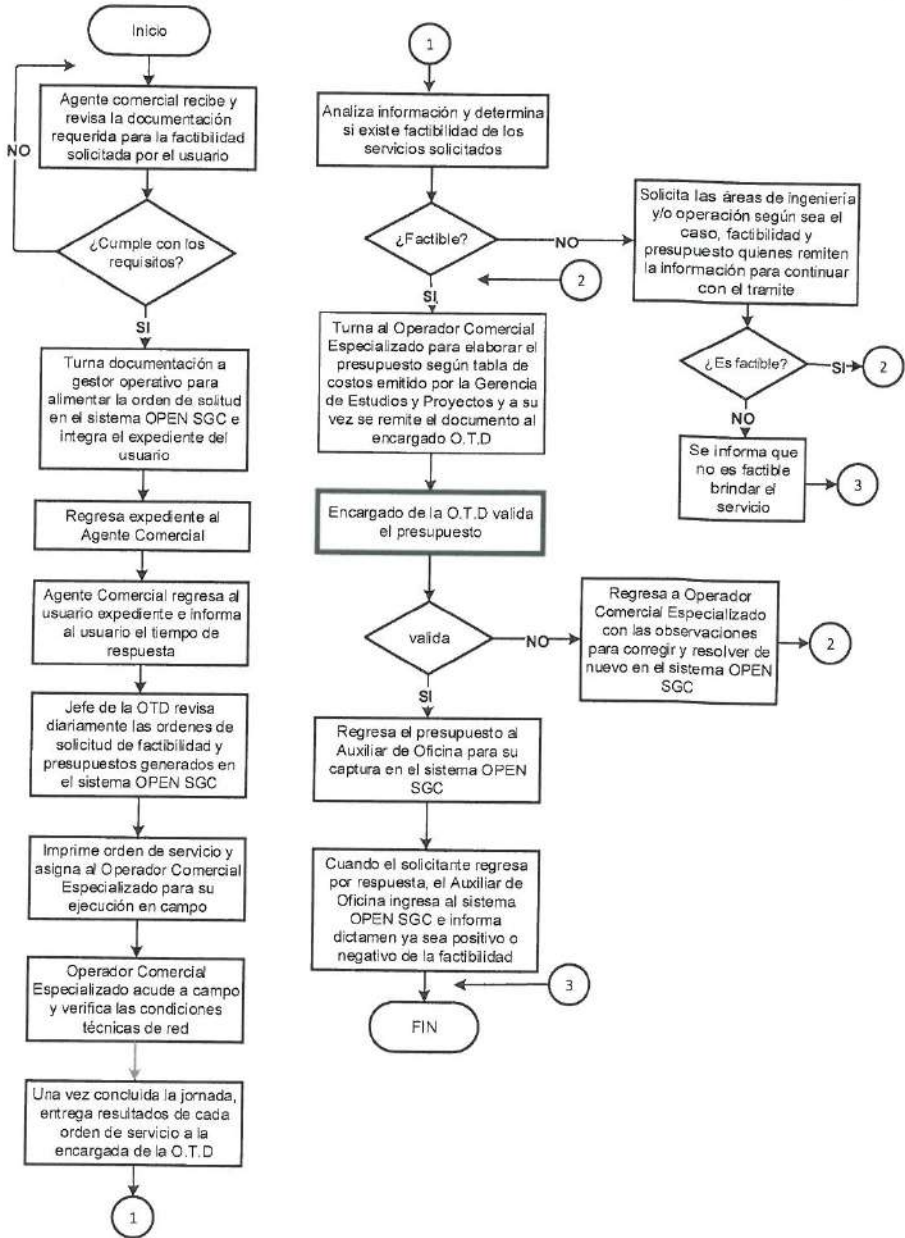
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
		
Gerente de Padrón de Usuarios	Director Comercial	Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Factibilidad de servicios.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P303/Rev.00



26-DCO-P303-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Factibilidad de servicios.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P303/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Orden de servicio en sistema	Gestor Operativo	Electrónico	3 años	Módulo de Modernización	Electrónico
2	Orden de servicio con asignación	Jefe de Departamento de Tomas y descargas	Electrónico	3 años	Módulo de Modernización	Electrónico
3	Resultado de orden de servicio	Supervisor de Tomas y descargas	Electrónico	3 años	Módulo de Modernización	Electrónico
4	Solicitud de presupuesto	Jefe de Departamento de Tomas y descargas	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
5	Respuesta de presupuesto	Jefe de Departamento de Tomas y descargas	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
6	Dictamen	Jefe de Departamento de Tomas y descargas	Documento	3 años	Módulo Modernización	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Factibilidad de servicios.	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P303/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se revisa la documentación requerida para factibilidad?			
2	¿Se le informa el status del servicio al usuario?			
3	¿Se turna la documentación al gestor operativo?			
4	¿Se genera orden de solicitud al sistema OPEN?			
5	¿Se informa al usuario tiempo de respuesta?			
6	¿Se revisan diariamente las órdenes de solicitud de factibilidad?			
7	¿Se asigna operador comercial especializado para su ejecución en campo?			
8	¿Se verifican las condiciones técnicas?			
9	¿Es analizada la información y se determina factibilidad de los servicios solicitados?			
10	¿Hay validación de presupuestos?			
11	¿Se informa dictamen, y es registrado al sistema OPEN?			
12	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
13	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
14	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
15	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
16	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
17	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
18	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Toma de lectura y facturación en sitio.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P304/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para la toma de lectura y facturación en sitio, incluyendo las incidencias de lectura, al total de usuarios del padrón de agua de Hermosillo.
II. ALCANCE
Aplica al total de usuarios de Agua de Hermosillo.
III. DEFINICIONES
- Incidencias de lectura: Son un hallazgo en campo que impide realizar la lectura de medidor durante el recorrido, como son: casa cerrada, medidor en caja, medidor incorrecto, sin medidor. - OPEN SGC: Sistema de Gestión y operación comercial. - WIFI: Red disponible de internet.
IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora - Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
V. POLÍTICAS
1. De manera mensual se elabora el calendario de ciclos de lecturas que se asignan a los operadores comerciales y/o contratistas de manera diaria, según lo establecido a través del sistema de lecturas y facturación en sitio. 2. Para la toma de lectura se utilizan equipos celulares androide, que son asignados a cada uno de los operadores comerciales y contratistas, para el desempeño de sus funciones. 3. El sistema de lecturas funciona a través del sistema de internet 3 G, 4 G y WIFI, para recibir y enviar información al sistema OPEN SGC. 4. Para las incidencias presentadas durante la toma de lectura y facturación en sitio se cuenta con un catálogo de anomalías, que se utiliza para identificar omisiones o motivos que impiden la toma de lectura. 5. Las empresas contratistas externas, así como el personal interno de Agua de Hermosillo se debe apegar a los lineamientos interpuestos mediante los términos de referencia contemplados dentro del contrato que tiene celebrado con agua de Hermosillo 6. Todos los operadores de los equipos o dispositivos que son utilizados para la toma lectura, deben de cuidarse de acuerdo al resguardo firmado por cada uno de ellos. 7. El equipo de transporte asignado, se debe utilizar única y exclusivamente para fines de trabajos correspondientes al área o departamento. 8. Se revisan las anomalías de lectura y facturación de acuerdo a los parámetros de consumo establecidos en el sistema OPEN SGC.

9. En el caso de que se detecte que el aviso o ticket (F-DC-LF-04) sale con un consumo excesivo, el Operador debe retener y entregar al jefe inmediato para su revisión y su posterior envío al usuario. 10. Los recibos o avisos de pago que se imprimen en el departamento de facturación (F-DC-LF-03) serán solo los usuarios que pasaron a revisión por incidencia, esto quiere decir que fueron resueltos por el proceso de facturación dentro del mes en calendario, para posteriormente imprimir el recibo de pago y enviarse al usuario por medio de operadores comerciales y también por el personal del contratista externo. 11. Antes de comenzar con la impresión de los recibos, se deben de resolver las anomalías detectadas en las rutas de lectura y facturación en sitio. 12. Las incidencias de facturación son atendidas y resueltas en menos de 48 horas, siempre y cuando los errores no requieran de inspección o sobre lectura. En caso de que la anomalía detectada requiera de la intervención del área de inspecciones o centro técnico de los contratistas, se espera la entrega de la información en un periodo no mayor a 72 horas para analizarla y sustentar las correcciones pertinentes. 13. La sobre lectura, significa hacer correcciones en una lectura identificada como incidencias. 14. Las inspecciones por anomalías o generales, son ordenes de servicio que se realizan a los usuarios que tuvieron una variación en sus consumos en base al instructivo de trabajo.		
VI. PRODUCTOS		
NOMBRE		REQUISITO DE CONFORMIDAD
Toma de Lectura		Registro por medio de la aplicación móvil.
		Open SGC
		Ticket, evidencia fotográfica
VII. CLIENTES		
Usuarios de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Cumplimiento del calendario		Lecturas realizadas Vs Lecturas programadas
Tomar lectura a los usuarios con medidor instalado y funcionando		Lecturas realizadas Vs Lecturas programadas
Incrementar la calidad de las lecturas		Servicios leídos Vs. Errores de lectura
Facturar los usuarios programados del padrón de agua de Hermosillo		Facturas realizadas Vs Facturas programadas
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DCO-P304-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Programación	
Jefe de Departamento de Lectura	1.1 Realiza el calendario mensual con la programación de los ciclos para la toma de lectura y facturación.	Calendario de lecturas

	2. Asignación	
Auxiliar de Oficina	2.1 Genera las rutas en el Sistema Open de acuerdo a las fechas programadas.	Generación de rutas de lectura
	2.2 Asigna las rutas en el sistema de administración lecturas a los dispositivos móviles, que utilizarán los operadores comerciales y contratistas para la lectura y facturación.	Asignación de rutas de lecturas
	3. Toma de lectura	
Operador Comercial	3.1 Descarga la ruta asignada y posteriormente, acude a campo e ingresa a la aplicación en su dispositivo móvil para iniciar con la toma de lectura y facturación.	
	¿Es posible tomar lectura?	
	3.2 No. Toma dos fotografías como evidencia e ingresa e ingresa la anomalía que corresponde según el catálogo de anomalía, factura e imprime el aviso y lo pega en el cerco o buzón.	
	3.3 Si. Toma dos fotografías como evidencia e ingresa la lectura al dispositivo, factura e imprime el aviso de pago o aviso de anomalía y lo pega en el cerco o lo deja en el buzón	Evidencia fotográfica de toma de lectura
	¿Impresión normal o anomalía de facturación?	
	3.4 En caso de anomalía o incidencia pasa al Departamento de Facturación para su análisis.	
	3.5 Se revisa si se cuenta con los elementos para resolverla y elaborar factura o bien generar orden de inspección por anomalía para recabar los elementos necesarios para su resolución.	
	3.6 En caso de impresión normal se continua con el recorrido hasta concluir el 100% de la carga asignada.	
	3.7 Concluido el total de usuarios de la ruta se realiza la sincronización de datos y fotografías y cierra la ruta.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Gerente de
Lecturas y Facturación

Revisó:

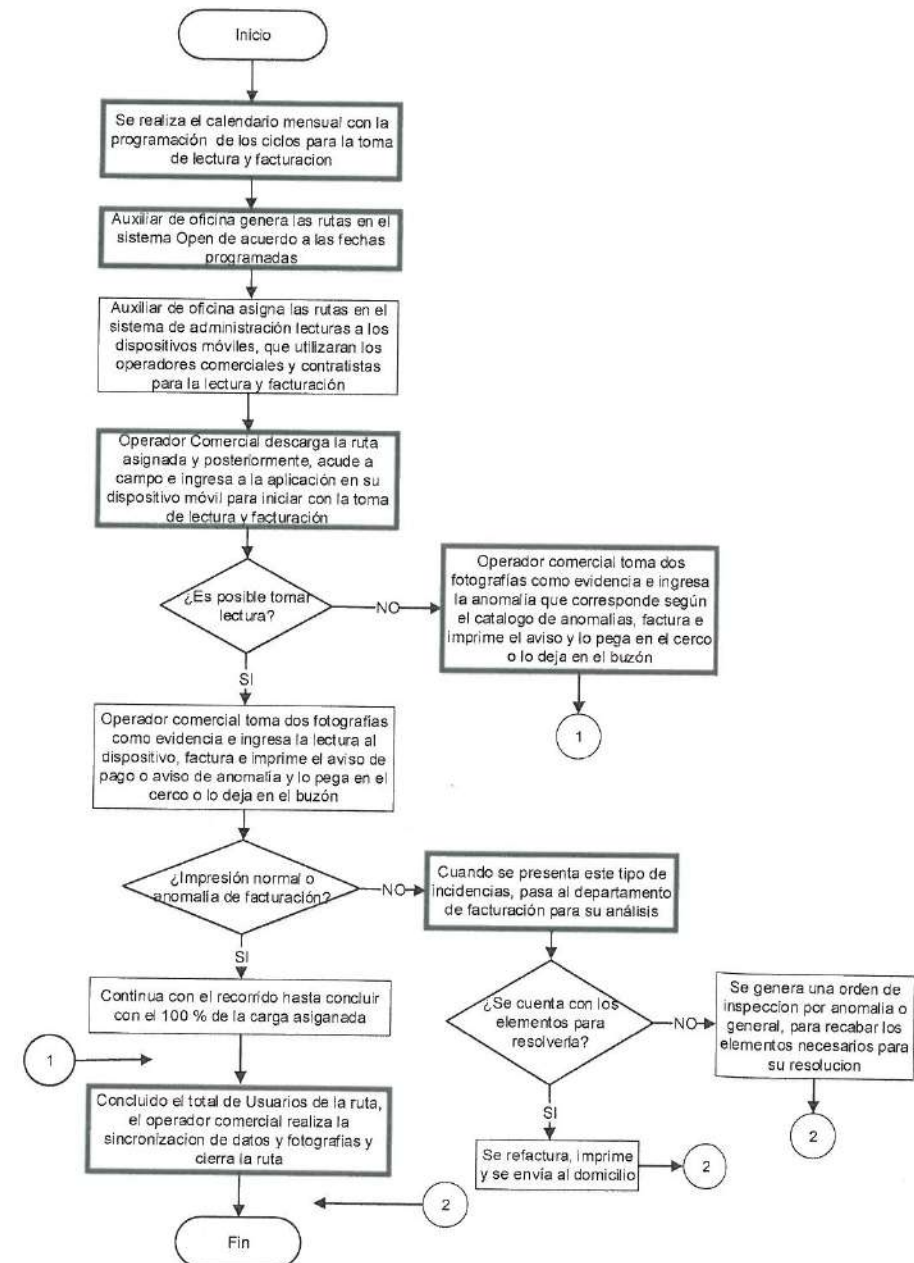
Director Comercial

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Toma de lectura y facturación en sitio.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P304/Rev.00



26-DCO-P304-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO
Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Toma de lectura y facturación en sitio	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P304/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Calendario de lecturas	Jefe de Departamento	Documento	3 años	Módulo Modernización	Archivo
2	Generación de rutas de lecturas	Auxiliar de oficina	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
3	Asignación de rutas de lecturas	Operador comercial	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
4	Evidencia fotográfica de toma de lectura	Operador comercial	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Toma de lectura y facturación en sitio	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P304/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realiza calendario mensual con la programación de ciclos para lectura y facturación?			
2	¿Se generan rutas en Sistema OPEN de acuerdo a fechas programadas?			
3	¿Se toma evidencia para las lecturas y facturaciones?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de incidencia en facturación.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P305/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la toma de lectura y facturación en sitio, incluyendo las incidencias de facturación, al total de usuarios del padrón de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Las Incidencias de facturación:** Son un hallazgo en campo que impide acceder a las lecturas en el recorrido la toma de lectura, como son: casa cerrada, medidor incorrecto o sin medidor.
- **NIS:** Número de identificación de servicio.
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión y Operación Comercial.
- **Inspección por anomalía:** Se generan cuando se tenga dudas de que la lectura no es correcta del NIS a revisar, se resuelve a través de la aplicación.
- **Inspección general:** Se genera cuando existe la duda de que es alto consumo por fuga a través de la aplicación.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Tipos de incidencias y código que maneja el sistema OPEN SGC son los siguientes.

#	DESCRIPCION	CODIGO
1	Sin lectura	AT228
2	Consumo fuera de limite	AT301
3	Importe fuera de limite	AT307
4	Lectura repetida	AT309
5	Periodo Fact. Insuficiente	AT209
6	Medidor inexistente	AT103
7	Falta de consumo de servicios no estimables	AT223
8	Servicios con anomalía pendiente	AT208
9	Importe Excesivo	AT355

1. **Sin lectura:** Es consecuencias de una lectura no registrada o lectura inventada, que al compararse con lectura anterior produce este tipo de error al facturarse.
- Consumo fuera de límite:** este tipo de anomalía es cuando el usuario esta fuera de los rasgos de consumo normal de su servicio, esto puede deber a fugas en las instalaciones, robo de aguas, o que el consumo sea real.
2. **Importe fuera de límite:** Se detectará cuando el importe facturado supere al rango predefinido, respecto al último importe. Que la última facturación sea importe límite superior o importe total límite inferior. Aquí entra los parámetros definidos en el sistema open. Consumo promedio rebase el 100% consumo, o rebase 50mts cúbicos.
3. **Lectura repetida:** Este tipo de anomalías se genera cuando se registra la misma lectura del mes anterior ya sea porque no existe consumo o por estar el medidor dañado, descompuesto, frenado en mal estado.
4. **Periodo insuficiente:** Este tipo de anomalías pretende detectar periodo de facturación excesivamente pequeños, se controlarán de esta forma por el número de días del periodo de facturación, así estos servicios no serán facturados, su anomalía se resolverá y en el siguiente periodo se factura todo el consumo, esto sucede cuando se registre o se de alta por primera vez o por el cambio de ruta o ciclo.
5. **Medidor inexistente:** Es cuando se ingresa lectura y en sistema no tiene registrado medidor o puede ser viceversa, medidor registrado en sistema y en campo no tiene medidor
6. **Falta de consumo no estimable:** Esta se presenta cuando falte la lectura o consumo y el servicio está definido como no estimable.
7. **Servicio con anomalía pendiente:** Este tipo de anomalía se detecta cuando el servicio ha facturado tiene anomalías de periodo anteriores pendientes de resolver.
8. **Importe excesivo:** son los usuarios que hayan rebasado los parámetros del sistema open y/o límites permitidos por rango de importes determinados.

2. Recibos anómalos en la facturación. Es una incidencia en campo que impide la facturación, detectado una variación en su consumo en el sistema Open o por el hecho de haber rebasado el 100% del consumo en gasto del agua.
3. Las anomalías por altos consumo se deben:
 - Probablemente a que se tenga una fuga en las instalaciones.
 - Mal uso del agua.
 - Robo de agua.
 - Si no contaba con medidor y se estima, puede ser que este sea el consumo normal.
4. Se tiene establecido revisar el historial de consumo y todas las evidencias fotográficas de las lecturas, de requerirse envía al domicilio del usuario un inspector, para que revise de nuevo la lectura.
Si todo está normal, se envía el recibo en menos de cinco días hábiles y el usuario pueda acudir a los módulos de atención o llamar al 073 para cualquier aclaración.
Cuando se presente una anomalía en el recibo de la facturación, se le informa mediante un aviso que presenta una irregularidad en su consumo durante la toma de lectura, por lo cual no es posible emitir su recibo de la facturación.
5. Los altos consumos se verifican la lectura en Sistema Open (fotos, lectura, consumo, comentarios, inspecciones, etc.) para determinar si es correcta. Se genera inspección por la anomalía. Dependiendo del caso, se ajustará el consumo a facturar. En primera

- vez, se factura con el promedio de la colonia, guardando la lectura correcta para el mes siguiente. Se anexa volante y escrito al recibo, en donde se le informa el problema, así como la recomendación de corregirlo.
6. El proceso de revisión consiste en verificar que se cuenta con todos los elementos para resolver la anomalía (lectura, fotografía visible, historial). En caso de que la anomalía detectada requiera la intervención del área de inspecciones, se espera la entrega de la información para analizarla y sustentar las correcciones pertinentes, una vez resuelta el recibo saldrá al día hábil siguiente.
7. Cuando la inspección general o por anomalía sea resuelta, pasará de nuevo a revisión, para verificar de nueva cuenta todos los elementos y se procederá a su resolución, y el recibo para reparto saldrá a impresión al siguiente día hábil.

VI. PRODUCTOS	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Resolución de incidencias.	Sistema OPEN SGC Medidor

VII. CLIENTES
Usuarios del padrón de agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Atender todas resoluciones de incidencias recibidas	Incidencias atendidas Vs. Incidencias recibidas
Solventar las resoluciones de las incidencias	Incidencias resueltas Vs. Incidencias recibidas

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
26-DCO-P305-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Revisión de anomalía	
Agente Comercial	1.1 Selecciona una anomalía y la analiza, revisa lectura, histórico y consumos, fotografías en el sistema OPEN o en sistema lectura.	Revisión de anomalía en Sistema OPEN
	¿Cuenta con orden de inspección?	
	1.2 Si no, genera orden de inspección por anomalías o general con las tareas correspondientes.	Orden de inspección
	1.3 Revisión de orden de inspección por anomalía general.	
	2. Inspección de anomalía	
Agente Comercial	2.1 Revisión de medidor, fechas y cambios de instalación.	
	2.2 Revisión de libretas de observación en OPEN	
	¿Cuenta con todos los elementos para resolverla?	
	2.3 Si no, genera la orden de inspección por anomalía o general con las tareas correspondientes.	

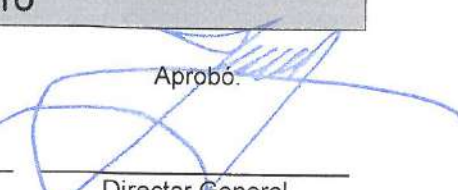
Manual de Procedimientos

Página - 204 -

	2.4 Procede a la resolución de la orden de servicio (Inspección). Se retorna al 1.3	
	2.5 Analiza todos los elementos para la resolución	
	¿Cuenta con lectura?	
	2.6 Si no, estima el consumo de acuerdo al promedio de la colonia o histórico del usuario.	
	2.7 Graba en comentarios del sistema la razón de la estimación, para aclaraciones.	
	2.8 Procede a la corrección, facturación y resolución de la anomalía.	Corrección, facturación y resolución en sistema OPEN
	2.9 Envía al proceso BATCH para su puesta en cobro e impresión de recibo.	
	2.10 Si la corrección fue por alto consumo (fuga), envía aviso notificando al usuario el alto consumo de su recibo y se registra el comentario en el sistema OPEN SGC.	
	2.11 Si es reincidente, envía al departamento de Cortes para su inspección.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Lecturas y Facturación

Revisó:  Director Comercial

Aprobó:  Director General

Manual de Procedimientos

Página - 205 -



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Resolución de incidencia en facturación	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P305/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cuenta con orden de inspección?			
2	¿Se cuenta con todos los elementos para resolverla?			
3	¿Se cuenta con lectura?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

+



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y servicios al usuario.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P306/Rev.00	

II. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para realizar la atención personalizada con el usuario (Cliente) en relación a los servicios administrativos que presta el Organismo derivados de la facturación del suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

II. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.

III. DEFINICIONES

- **Usuario o Cliente:** Es la persona o entidad a quien van destinados los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- **Atención personalizada:** Es el trato directo entre un prestador de servicio y su cliente, de manera eficaz y con calidad.
- **NIS:** Número de Identificación de Servicio.
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión y operación comercial.
- **AC:** Agente comercial.
- **O/S:** Orden de servicio.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Todo usuario que acuda a las oficinas comerciales de Agua de Hermosillo debe ser atendido con Calidad aplicando el Protocolo de Atención a Usuarios.
2. Para acceso al sistema de pagos se puede consultar por nombre, dirección o no. de NIS.
3. En base a la protección de datos personales, estos no se proporcionan a quien no demuestre tener una relación directa con el contrato, mediante documentos oficiales o carta poder.
4. Como medida de información al usuario, se cuenta con las cartas compromiso de los trámites que realiza Agua de Hermosillo en el área comercial urbana.
5. Como instrucciones de trabajo, se debe realizar una observación en el sistema Open que respalde el movimiento donde se aplican los descuentos, nota de crédito, convenios, etc. En caso de omitir dicha observación se solicitará el plazo de 24 horas para realizarla; en caso contrario, se procederá a levantar un acta al responsable de la elaboración de la observación.
6. Para realizar un contrato se hace de acuerdo al Procedimiento de Contrato de Servicios de Agua Potable y Drenaje.
7. Para realizar convenio de pago, se toma en consideración las políticas comerciales

+

vigentes y/o políticas comerciales para recuperación de cartera (jornada vigente).	
8. El convenio se imprime en dos tantos, uno para el usuario donde se indica las fechas de los próximos abonos, ambos tantos deben ser firmados por el usuario aceptando las condiciones del pago, por el AC que elabora el convenio y por el jefe de la oficina comercial, quien lo autoriza. El formato del convenio que se queda en la oficina comercial se le anexa las copias de los documentos que presentó el usuario, este se resguarda por un periodo de 1 mes y el mes en curso y es enviado al Archivo General.	
9. Para cambio de nombre en el contrato, se verifica que este no registre deuda alguna ni pendiente por facturar, debe presentar la documentación requerida, en caso de no presentarla, no se realiza el cambio de nombre por ningún motivo, así mismo debe realizar el pago por el costo del trámite, el cambio de nombre en el contrato solo se realiza en las oficinas comerciales del Organismo. Como se establece en la carta compromiso para trámites comerciales.	
10. La carta de no adeudo solo se extiende si el usuario no presenta adeudo pendiente ni por facturar, para asegurar que solo sea de esta manera, el sistema comercial OPEN SGC, tiene candados que no permiten la impresión, este es el único documento con validez oficial para trámites en otras dependencias; del mismo modo el documento solo se imprime en las oficinas comerciales cubriendo el costo. Como se establece en la carta compromiso para trámites comerciales.	
11. Como base para las aclaraciones se fundamenta en la Ley 249 de Agua Potable, Ley de Ingresos para el Municipio de Hermosillo vigente, el historial de pagos, historial de consumo, ordenes de servicio anteriores, lecturas de campo, anomalías, comentarios registrados en el libro de observaciones, fotografías de lectura y facturación en sitio, fotografía del domicilio, y toda la información adicional a la que se tenga acceso, o en su defecto alta de una nueva O/S.	
12. Todos los documentos que se solicitan deben presentarse en original y copia, para cotejarlos, se regresan los originales y solo se resguardan las copias.	
13. Siempre que se reciba un pago en Agua de Hermosillo, este debe quedar registrado en el sistema OPEN SGC, y debe entregarse el comprobante correspondiente del mismo; en el caso de existir fallas en el Sistema Comercial OPEN, o por falta de energía eléctrica, es posible recibir el pago, sellando el recibo, con el sello de pago; para después, de que se reestablezca el sistema o la energía eléctrica ingresar el pago al sistema.	
14. El Director Comercial tiene la facultad de autorizar que se realice el cambio de nombre si este no cumpliera con alguno de los requisitos como son: identificación del titular, contrato de arrendamiento, carta de autorización del titular y con adeudo de convenio. Así como de autorizar con otros documentos que no se contemplan en carta compromiso. Que son contrato de arrendamiento uso doméstico y carta de asignación de constructora.	
VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Pago y/o pago anticipado, descuentos, convenio de pago, cambio de nombre, orden de servicio, duplicado, factibilidad, aclaración y carta de no adeudo.	Ley 249 de Agua del Estado de Sonora / Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo / Políticas comerciales /políticas de jornada. / Políticas de la Dirección Comercial para tarifa domestica.

VII. CLIENTES		
Usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Atender a los usuarios que se presentan en los módulos para algún trámite, pago y/o aclaración	No. de usuarios atendidos Vs. No. de usuarios recibidos	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DCO-P306-A01 Diagrama de Flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Atención	
Agente comercial	1.1 Inicia la atención conforme al protocolo de atención a usuarios.	
	1.2 Si la solicitud es el pago por los servicios, ingresa al sistema OPEN SGC y aplica las instrucciones de trabajo para aplicación del pago.	
	1.3 Entrega comprobante de pago y si requiere otro trámite se le da atención y si no, se despide utilizando el protocolo de atención al usuario.	
	2. Inspección de Servicio	
Agente comercial	2.1 Cuando el usuario solicita una aclaración de cobro, verifica si existe una orden de servicio resuelta.	
	2.2 Si no existe una orden de servicio resuelta, genera la orden del servicio en OPEN y proporciona el número O/S e informa el lapso de tiempo que la orden de servicio requiere.	
	2.3 En caso de existir una orden de servicio resuelta, realiza las instrucciones de trabajo para llevar a cabo el trámite que el usuario solicita.	
	2.4 Impresión de formatos correspondientes al trámite, si es necesario firma y se entregan al usuario.	Formatos del trámite: convenio de pago, contrato de servicio, cambio de nombre, carta de no adeudo.
	2.5 Si el trámite genera cobro ingresa al sistema OPEN, si no genera cobro se finaliza con la atención.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Servicios al Usuario

Revisó:  Director Comercial

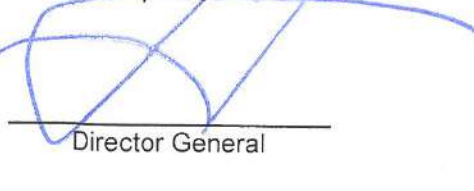
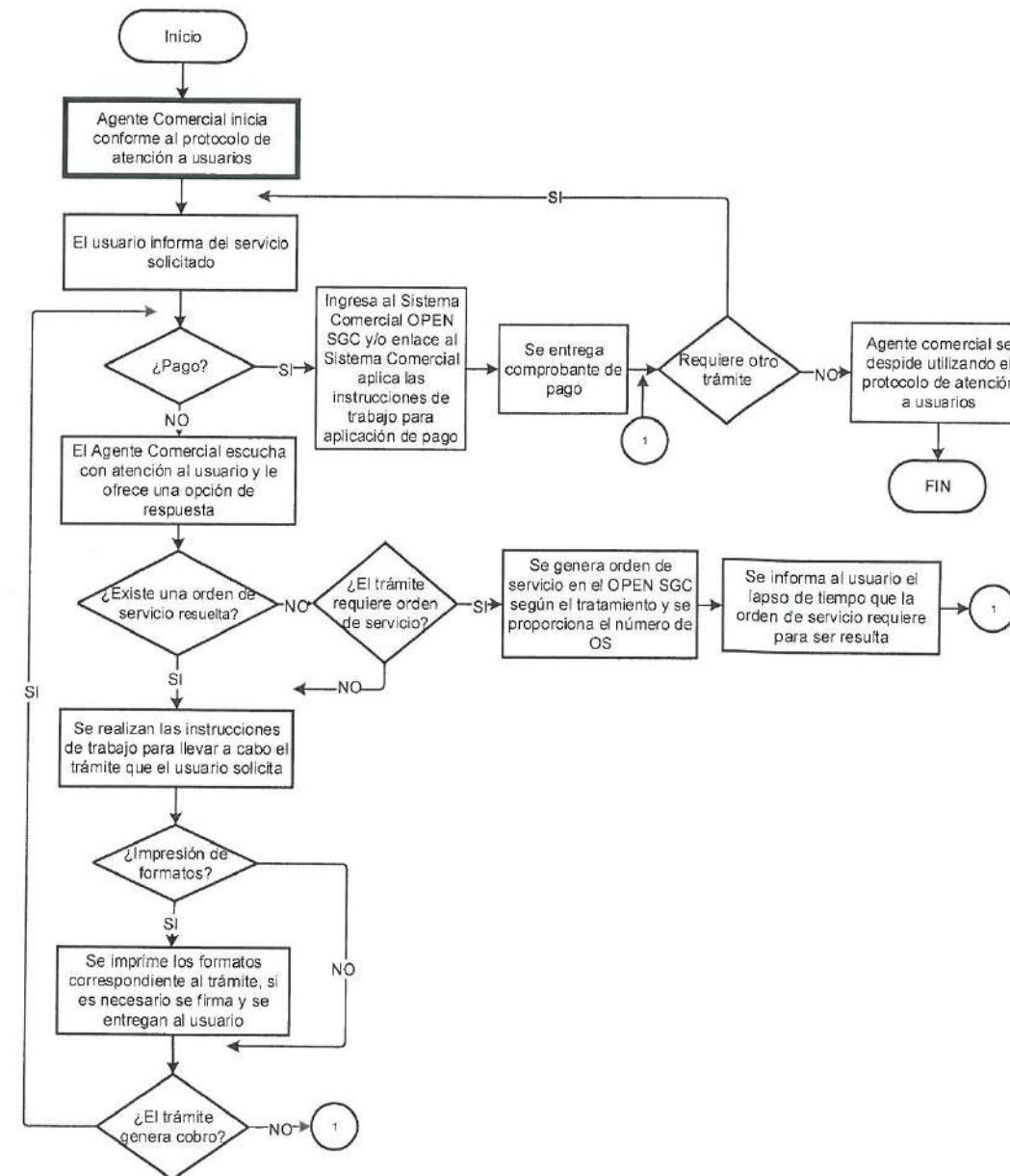
Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y servicios al usuario	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P306/Rev.00



26-DCO-P306-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y servicios al usuario	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P306/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Convenio de pago	Jefe de Módulo	Físico / Registro en Sistema Open	1 mes y mes en curso	Módulo Comercial / Sistema	Archivo
2	Contrato de servicio	Jefe de Módulo	Físico / Registro en Sistema Comercial	1 mes y mes en curso	Módulo Comercial / Sistema	Archivo
3	Cambio de nombre	Jefe de Módulo	Físico / Registro en Sistema Open	1 mes y mes en curso	Módulo Comercial / Sistema	Archivo
4	Carta de no adeudo	Jefe de Módulo	Registro en Sistema Open	No aplica	Sistema	Electrónico
5						

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención y servicios al usuario	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P306/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe protocolo para la atención del cliente?			
2	¿Se entrega comprobante de pago?			
3	¿Si no se realiza un pago, se verifica si existe una orden de servicio?			
4	¿Se entregan formatos correspondientes al trámite del usuario?			
5	¿Si el trámite genera cobro se entrega comprobante?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medición de la satisfacción del usuario.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P307/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para realizar la medición de la satisfacción del usuario, esta actividad se realiza mediante la aplicación de encuestas de satisfacción por parte del Organismo Operador Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a los usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.

III. DEFINICIONES

- **Encuesta de satisfacción:** Es un estudio empírico basado en los resultados de la aplicación del instrumento dirigido a los usuarios que reciben los servicios que ofrece el Organismo Operador. El encuestador o investigador no interviene ni controla el proceso estudiado, la encuesta suele obtener la información a partir de un cuestionario que se responde de ser posible de manera presencial, por papel, teléfono, vía web o por correo electrónico. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o la valoración de un conjunto de circunstancias.
- **AC:** Agente Comercial
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión y Operación Comercial.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Se tiene establecido que el auxiliar de oficina y/o AC aplique y llene las encuestas con la información proporcionada por el usuario.
2. El auxiliar de oficina y/o AC realiza la consulta al usuario si desea responder la encuesta.
3. Las encuestas se aplican una vez que el usuario haya sido atendido por el agente comercial de atención a usuarios, para poder evaluar la atención brindada.
4. Para facilitar la identificación del personal que lo atendió los AC deben tener su personalizado a la vista con su nombre completo para su fácil identificación.
5. Cuando la encuesta de satisfacción del usuario indique alguna falta o queja se canalizará (medidor no instalado, corte por error, error en lectura) a las áreas correspondientes a través de un correo electrónico por parte del auxiliar de oficina y/o AC.
6. Se tiene establecido que cuando salga una encuesta calificada mal se dé a conocer a la supervisora de los módulos para que ella a su vez verifique con la jefa encargada el resultado y verlo con el AC evaluado, para reducir tendencias negativas que se vayan

presentando, así mismo, en caso de ser necesario solicitar cursos de capacitación relacionadas con la satisfacción de los usuarios con el propósito de mejorar el servicio de atención que se brinda.

VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Resultados de encuestas	Gráficas mensuales de los resultados de encuestas.

VII. CLIENTES

Usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Medición de la satisfacción del usuario	Atención brindada Vs. Resultado de la evaluación
Medición de la satisfacción del usuario	Solución a su duda Vs. Resultados de la evaluación

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DCO-P307-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Encuesta	
Auxiliar de Oficina /Agente Comercial	1.1 Al concluir la atención del trámite que el usuario realizó, se le consulta de la aplicación de la encuesta. Si el usuario responde sí, se le realiza las preguntas del formato de la encuesta.	Encuesta
	2. Aplicación	
	2.1 En caso de negarse se concluye con la atención.	
	3. Resultados	
Auxiliar de Oficina /Agente Comercial	3.1 Para medir la satisfacción del usuario se tiene establecido aplicar 10 encuestas por cada módulo de atención a usuarios a la semana.	
	3.2 Al concluir el llenado de las encuestas el Auxiliar de Oficina y/o Agente Comercial captura la información y envía reporte a través de un correo electrónico al Supervisión de Módulos y Gerente de Servicios al Usuario	
	3.3 Las quejas que se presenten en las encuestas de satisfacción y que correspondan a otro proceso son canalizadas al área correspondiente para su atención.	
Supervisor de Módulos Comerciales	3.4 Posteriormente se dan a conocer los resultados de la medición de la satisfacción del usuario, con el personal de los módulos de atención a usuarios y en caso de ser necesario implementar las medidas correspondientes.	
	3.5 Genera gráficas comparativas del resultado de satisfacción para ver la tendencia de los parámetros que se evalúan.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

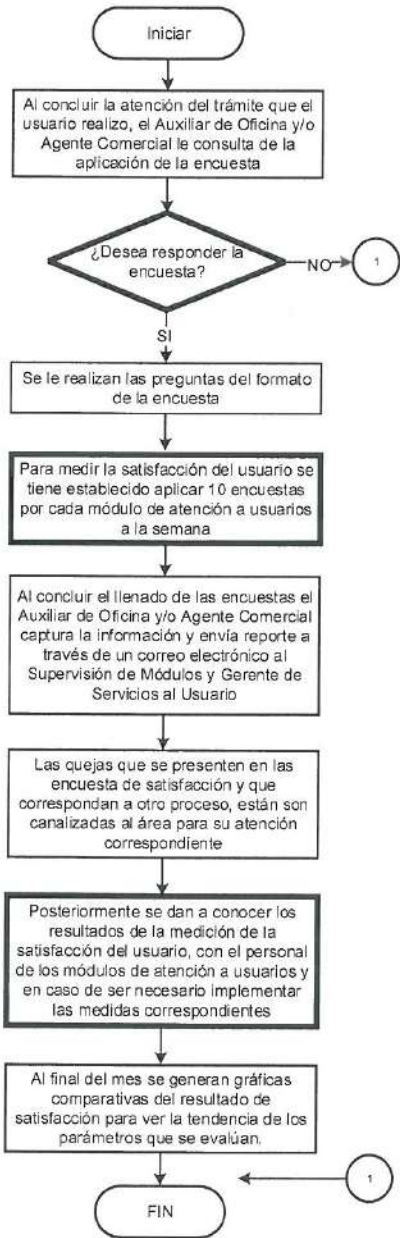
Elaboró:  Gerente de Servicios al Usuario

Revisó:  Director Comercial

Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medición de la satisfacción del usuario.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P307/Rev.00



26-DCO-P307-A01/Rev.00

[Handwritten signature]



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medición de la satisfacción del usuario.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P307/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Encuesta	Auxiliar de Oficina /Agente Comercial	Documento	6 meses y mes en curso	Oficina del Auxiliar de Oficina y /o AC	Se destruye

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

[Handwritten signature]



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Medición de la satisfacción del usuario.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P307/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Al concluir la atención del trámite que el usuario realizo, se le consulta de la aplicación de la encuesta?			
2	¿En la encuesta se responde el nombre de la persona que lo atendió?			
3	¿Se envían las encuestas al Jefe de Módulo Comercial?			
4	¿Se dan a conocer los resultados de la medición de la satisfacción del usuario con el personal de módulos?			
5	¿Se generan graficas comparativas al final del mes?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuento a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contrato de servicios de agua potable y drenaje.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P308/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la contratación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en la Oficinas Comerciales del Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.

III. DEFINICIONES

- **Contrato:** Acuerdo generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. Documento en que figura este acuerdo, firmado por todas las partes sometido a las condiciones que figuran en el contrato.
- **Suministro:** Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere) el termino menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como objetivos y efectos que se han suministrado.
- **AC:** Agente Comercial
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión y Operación Comercial.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
- Reglamento de la Prestación y Uso de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales de Hermosillo, Sonora.

V. POLÍTICAS

1. En todos los casos se deberá preguntar al solicitante si el predio ya cuenta con los servicios y el solicitante deberá cubrir el costo de la factibilidad/sondeo de los mismos.
2. Para tarifa comercial, industrial y de servicios o tarifa especial se debe cubrir el costo de las obras necesarias, antes de dar de alta el contrato en el sistema comercial.
3. El contrato de agua potable y drenaje sanitario, se elabora en dos tantos uno para el usuario y otro para Agua de Hermosillo, ambos deben estar firmados por el usuario, la persona que lo elabora y por el jefe de la oficina comercial.
4. En caso de ser necesario el costo del contrato puede ser pagado a plazos, para lo cual se elabora un convenio de pago, tomando en consideración las políticas comerciales.
5. Todos los contratos de agua potable y drenaje sanitario deberán ser realizados por el propietario del terreno, casa habitación, cuando se presente una persona que no sea el propietario se realizara el contrato presentando identificación oficial vigente de ambas personas. Quedará a nombre del propietario pudiendo firmar la persona autorizada.

6. Para realizar el contrato de drenaje, de aquellos usuarios que cuenten con el servicio de agua potable se requiere que este al corriente en el pago del agua.
7. Todos los documentos que se le solicita al usuario para la contratación del servicio de agua potable o drenaje deberán ser original y copias fotostáticas. Se regresan los documentos originales. De manera opcional se solicita al usuario un teléfono y un correo electrónico.
8. Los contratos realizados en cada oficina comercial, se archivan por un periodo de un mes y mes en curso de la fecha, en la oficina correspondiente posteriormente al vencimiento de este se envía al archivo el mes de más antigüedad para su resguardo y custodia.
9. Para dar de alta los contratos inactivos (las bajas por impago), se deberá solicitar al usuario la documentación requerida por el proceso. Se cobrará en base a las políticas comerciales vigentes. En caso de requerir la instalación deberá cubrir el costo correspondiente a material, mano de obra y respetar el tiempo que se considere según factibilidad.
10. El Director Comercial tiene la facultad de autorizar que se realice el trámite de contrato provisional. Si éste no cumple con los requisitos, se deberá apegarse al formato de acuerdo de voluntades, el cual deberá solicitarse por el interesado y firmarse por su parte y por parte del Director Comercial. Cuando se presente este evento este no será considerado en las metas de indicadores.
11. El Director Comercial tiene la facultad de autorizar (firma o ante firma) que se realice el trámite de contrato si este no cumple con alguno de los requisitos como el número oficial, identificación del titular, carta de asignación a constructoras y/o cualquier otro documento o sin ningún documento según sea el caso, cuando se presente este evento este será considerado en las metas de indicadores de medición.
12. En casos especiales (contrato de subarrendamiento, fideicomiso, entre otros), se solicitará al usuario presente documentación adicional.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Contratos de agua potable y descarga sanitaria	Formato de contratos y cláusulas de obligaciones de agua y usuarios.

VII. CLIENTES

Usuarios de Agua de Hermosillo del área urbana.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Cumplir con los requisitos de los documentos requeridos para la contratación	Contratos que cumplen con los requisitos Vs. Contratos generados en el mes

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DCO-P308-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Verificación de servicio	
Agente Comercial	1.1 Atiende y aplica protocolo de atención a usuarios.	

	1.2 Verifica en el sistema OPEN SGC, si el predio ya ha tenido contrato de servicio, si fue así y paga finaliza el proceso.	
	1.3 Si no cuenta con contrato, solicita los requisitos y documentación para su revisión.	
	1.4 Si cumple con los requisitos y cuenta con el servicio, da de alta el predio/servicio y el usuario en el sistema comercial para obtener el NIS.	
	1.5 En caso de no contar con el servicio, realiza el cobro y se da de alta al predio y usuario, genera la solicitud de servicio en el sistema.	
	1.6 Imprime O/S se informa al usuario el tiempo de respuesta (10 días hábiles).	
	2. Factibilidad del servicio	
Agente comercial	2.1 Usuario regresa para verificar la factibilidad de los servicios, agente comercial revisa en el sistema OPEN.	
	2.2 Si no es factible informa al usuario y se finaliza con el protocolo de atención. Ir a actividad 2.8.	
	2.3 Si es factible, entrega presupuesto e informa si requiere un trámite adicional.	
	2.4 Si no se realiza la contratación despide al usuario con el protocolo de atención. Ir a actividad 2.8.	
	2.5 Si se realiza la contratación, da de alta servicio y usuario por medio del sistema comercial.	
	2.6 Realiza el cobro del contrato del servicio, si es en convenio el usuario paga anticipo.	
	2.7 Imprime contrato y ticket de pago, se firma contrato por ambas partes.	Contrato de servicio
	2.8 Despide de usuario usando el protocolo de atención.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:  Gerente de Servicios al Usuario

Revisó:  Director Comercial

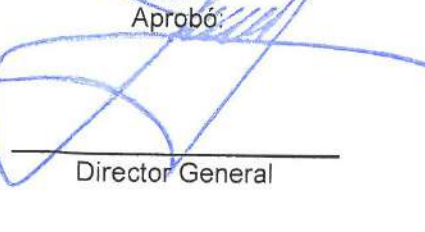
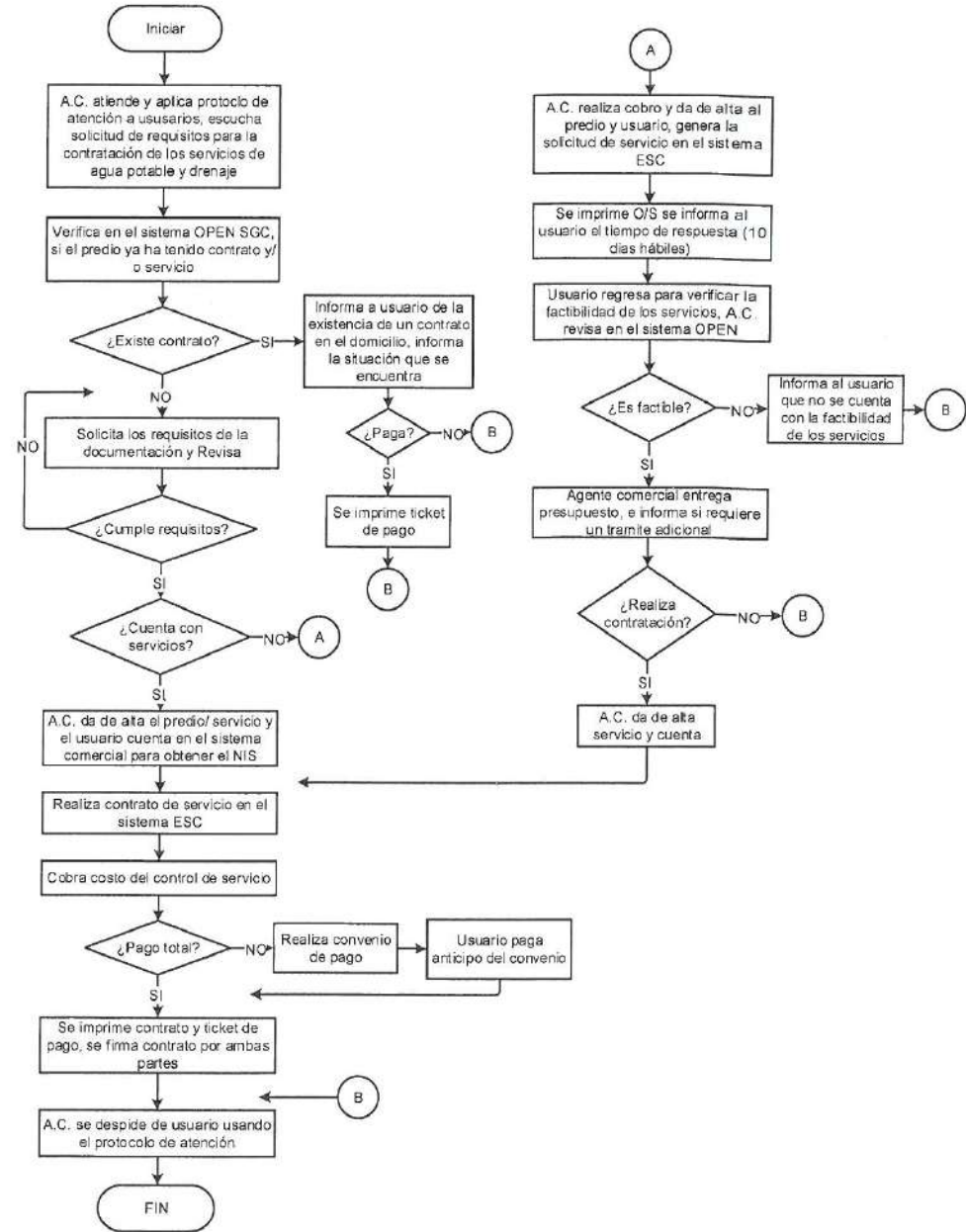
Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contrato de servicios de agua potable y drenaje.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P308/Rev.00



26-DCO-P308-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contrato de servicios de agua potable y drenaje.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P308/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Contrato de servicio	Jefe de Módulo	Documento / Sistema Comercial	1 mes y mes en curso	Módulo Comercial	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contrato de servicios de agua potable y drenaje.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P308/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se aplica el protocolo de atención a usuarios?			
2	¿Se verifica en sistema OPEN SGC, si el predio ya ha tenido contrato de servicio?			
3	Si no cuenta con contrato, ¿Se solicitan los requisitos y documentación para su revisión?			
4	¿Se informa al usuario el tiempo de respuesta?			
5	Si no es factible, ¿Se informa al usuario y se finaliza con protocolo de atención?			
6	Si es factible, ¿Se entrega presupuesto e informa si requiere un trámite adicional?			
7	¿Se realiza el cobro del contrato de servicio?			
8	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
9	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
10	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
11	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
12	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
13	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
14	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P309/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para recolectar y revisar toda la documentación necesaria para soportar la recaudación de todos los módulos de cobro del área urbana del Organismo operador de Agua de Hermosillo, así como también el control y aplicación de cobros a través de agentes externos y revisión de su depósito correspondiente; altas y bajas de domiciliaciones bancarias, así como envío y aplicación de remesas.

II. ALCANCE

Usuarios internos y externos.

III. DEFINICIONES

- **Recaudación:** Es la cantidad total del ingreso monetario que se recibe por los diferentes servicios que presta el organismo operador derivado principalmente de los servicios de agua potable y alcantarillado que se le brinda a la comunidad que conforman el padrón de usuarios del área urbana de Hermosillo.
- **OPEN SGC:** Sistema de Gestión comercial.
- **AC:** Agente Comercial.
- **NIS:** Número de identificación de servicio.
- **Agentes externos:** Oxxo, Abarrey, Ley, Seven Eleven, HSBC, Afirme, BBVA Bancomer, Scotiabank, Banamex y Banorte.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
- Ley general de títulos y operaciones de crédito.

V. POLÍTICAS

1. Cada cierre de oficinas comerciales y agentes externos de cobro deben de ser conciliados contra la interfaz del sistema OPEN y los depósitos bancarios.
2. Es responsabilidad de cada Jefe de Módulo Comercial solventar las diferencias entre lo recaudado y los depósitos conciliados, ya sea mediante descuentos vía nómina o depósitos en cuenta recaudadora del Organismo. Si el Jefe de Módulo desconoce el faltante, el Departamento de Recaudación solicita la aclaración a la empresa de servicios de efectivo para revisión de video, así mismo el supervisor de módulos debe levantar acta de hecho acompañada de la hoja de aclaración con el resultado de la revisión. Si el error fue por parte del Jefe de Módulo el realiza el depósito correspondiente en un plazo no mayor a dos días hábiles, de no ser así, se procede al descuento vía nómina y el acta se envía a la Contraloría, Contabilidad, Recursos Humanos y Jefes Directos. Si el error es por parte de la empresa de servicio ellos realizan la aclaración y depositan el faltante en la cuenta especificada según sus procedimientos.
3. Se procederá a darle reversa en el sistema OPEN a todos los cheques devueltos que

no hayan sido recuperados en un plazo máximo de un mes.	
3. Los módulos comerciales deberán de enviar diariamente el cuadro de la entrega de documentación diario al Departamento de Recaudación y toda la documentación física solicitada de la jornada laboral del día anterior (cheques, cortes de tarjetas, cortes de cajeros automáticos, altas y bajas de domiciliación bancaria, papeleta de recolección de valores, reclamos de usuarios), así como reporte electrónico del cierre de su oficina.	
4. Las altas de domiciliaciones bancarias recibidas de las oficinas comerciales que no cumplan con los requisitos establecidos por el departamento de recaudación no serán ingresadas en sistema OPEN y se les notificará a los jefes de módulo y/o usuario por medio de llamada telefónica.	
AGENTES EXTERNOS	
1. Cuando un agente externo envíe archivo de cobro con errores que no puedan ser solventados por el departamento de recaudación, se le dará aviso a encargado de dicho agente externo por medio de correo electrónico para que corrija el error detectado y así poder ingresar el pago correctamente.	
REPORTE DE INGRESOS	
1. Se tiene establecido enviar el informe de recaudación diaria, con las firmas requeridas, a la Gerencia de Contabilidad de la Dirección de Administración y Finanzas a más tardar 5 días hábiles posteriores al día del ingreso en banco, con toda la documentación soporte que se requiere y resguardar una copia con firma y fecha de recibido.	
2. Los valores se trasladan mediante una empresa externa encargada de la recolección en módulos y entrega en bóveda y banco, la cual pasa al siguiente día de la recepción del ingreso recaudado y se ve reflejado en el estado de cuenta en tres días hábiles, en caso que llegara a existir diferencia y/o error en algún depósito, éste es retenido hasta aclarado por la encargada del módulo correspondiente; una vez aclarado es liberado por el banco.	
3. Al recibir observaciones encontradas por la Gerencia de Departamento de Contabilidad y Finanzas en documentos verificados, el Departamento de Recaudación deberá enviar un correo aclarando la observación y se imprime de nuevo el informe de recaudación diaria con la corrección requerida.	
VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Informe de ingresos diarios de módulos	Informe de ingresos diarios para la gerencia de Contabilidad y Finanzas.
VII. CLIENTES	
Ingresos (Área de contabilidad).	
VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Ingresos diarios recibidos reflejados en cuenta bancaria en 5 días hábiles	Ingresos diarios recibidos Vs. Ingresos depositados en banco
Entrega de reporte de recaudación diario a Contabilidad en 5 días hábiles.	Fecha de recepción de estado de cuenta Vs. Fecha de entrega
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS	
26-DCO-P309-A01 Diagrama de Flujo.	
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
1. Verificación de ingresos		
Jefe de Departamento de Recaudación	1.1 Verifica y recibe los movimientos de ingresos realizados en OPEN durante la jornada.	
Gestor Administrativo/ Agente Comercial	1.2 Si se trata de Agente externo verifica remesas identificando el tipo de proceso que se debe de seguir para la aplicación de los pagos recibidos.	
Jefe de Departamento de Recaudación	1.3 Cuando no se ingresa al sistema, da aviso a agente externo de la diferencia detectada para su revisión y corrección.	
	1.4 Ingresa a sistema, declara gestión en OPEN y captura los NIS cobrados en remesa recibida.	
	1.5 Se imprime reporte y anexa relación de cada agente autorizado de cobro con la ficha de depósito.	Informe de ingreso diario de Módulo
2. Declaración de ingresos		
Agente Comercial	2.1 Sistema procesa los archivos declarados e ingresa los pagos a interfaz.	
	2.2 Si existe ingreso a cobros erróneos, revisa diariamente la relación de cobros erróneos para identificar la causa del error y se finaliza con el cobro resuelto.	
Gestor Administrativo/AC	2.3 Si no hay cobros erróneos ir a actividad 1.4.	
	2.4 En caso de no ser agente externo, revisa los cierres de caja de cada oficina comercial para conciliar depósito.	
Jefe de Departamento de Recaudación	2.5 En caso de no conciliar, informa a jefe de oficina comercial sobre remesas incorrectas para que revise diferencia e indique la causa de la misma.	
3. Reporte de recaudación		
Gestor Administrativo/AC	3.1 En caso de conciliar, concentra reporte de recaudación diario con soportes correspondientes.	Informe de recaudación diaria
Jefe de Departamento de Recaudación	3.2 Revisa y envía a contabilidad paquetes y archiva documento con firma y fecha de recepción del mismo.	Informe de ingreso diario para Contabilidad y Finanzas
	3.3 Elabora y remite oficio para el departamento de contabilidad, para informar de errores detectados en documento verificado.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

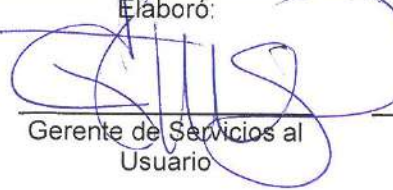
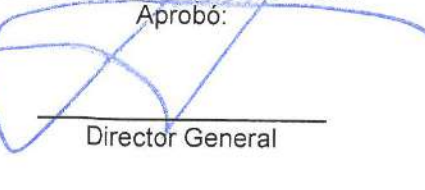
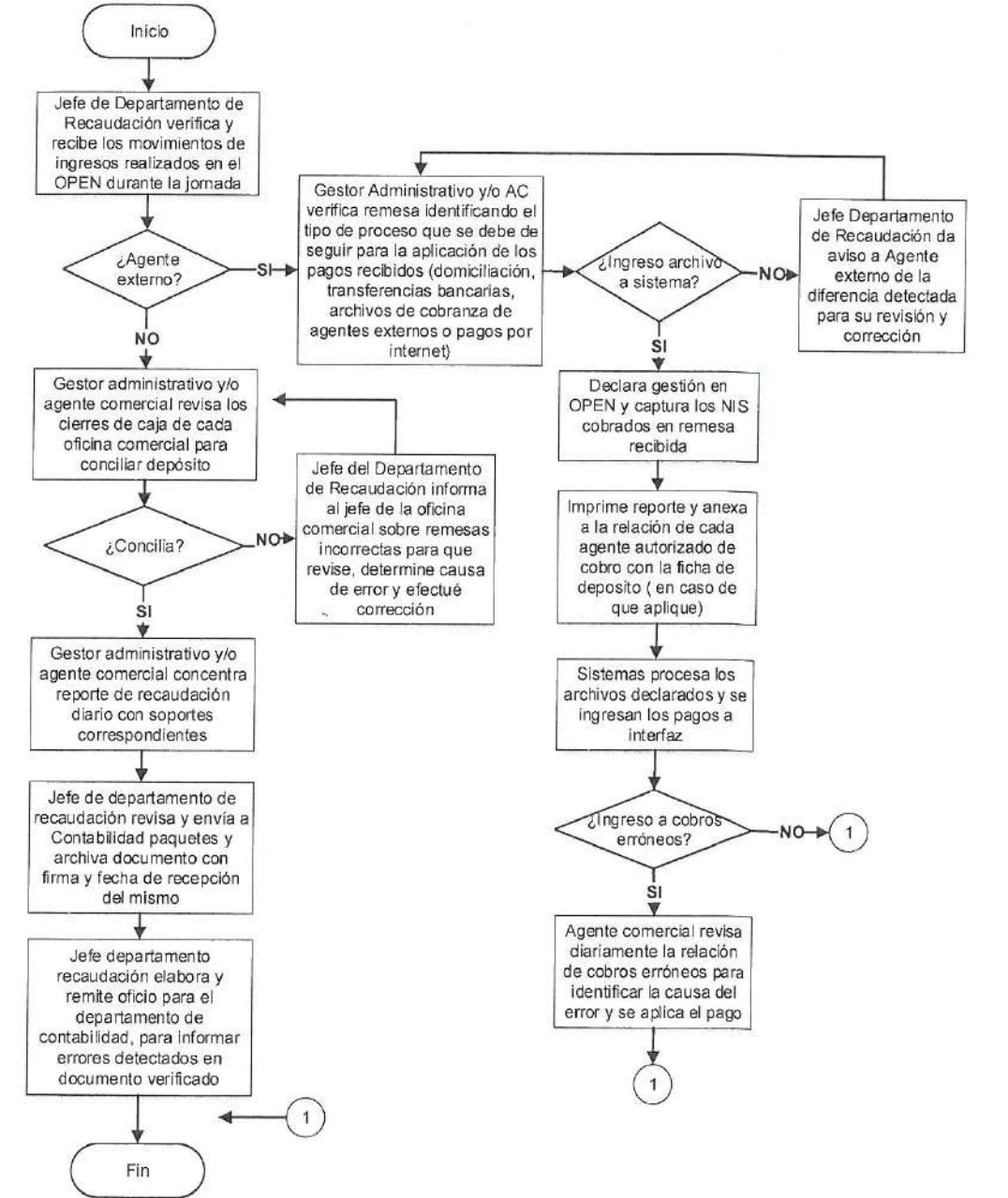
Elaboró:  Revisó:  Aprobó: 
Gerente de Servicios al Usuario Director Comercial Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P309/Rev.00



26-DCO-P309-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P309/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Informe de ingreso diario de Módulo	Jefe de Módulo	Documento	Año Fiscal	Oficina de Recaudación	Archivo
2	Informe de recaudación diaria	Jefe de Departamento de Recaudación	Documento	Año Fiscal	Oficina de Recaudación	Archivo
3	Informe de ingreso diario para la Gerencia de Contabilidad y Finanzas	Jefe de Departamento de Recaudación	Documento	Año Fiscal	Oficina de Recaudación	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P309/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se verifican y reciben los movimientos de ingresos realizados en OPEN durante la jornada?			
2	¿Cuándo se ingresa al sistema, se da aviso a su agente externo de la diferencia detectada para su revisión y corrección?			
3	¿Se capturan en sistema los NIS cobrados?			
4	¿Se procesan los archivos declarados e ingresan los pagos a interfaz?			
5	¿Declara gestión en OPEN y captura los NIS cobrados en remesa recibida?			
6	¿Se informa a jefe de oficina comercial, en caso de no conciliar?			
7	¿Se revisa y envía a contabilidad los paquetes y se archiva documento con firma y fecha de recepción?			
8	¿Se elabora y remite oficio para el departamento de contabilidad, para informar errores detectados en documento verificado?			
9	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
10	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
12	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
13	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
14	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
15	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recuperación y Cuentas Especiales.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P310/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para asegurar la recaudación de los adeudos por servicios y atender de manera rápida y efectiva el restablecimiento del servicio de agua potable suspendido.

II. ALCANCE

Usuarios de Agua de Hermosillo con adeudos en el servicio.

III. DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que cuenta con un contrato para el servicio del agua.
- **Cartera Vencida:** Usuarios con más de dos meses vencidos.
- **Servicio:** Suministro de agua potable.
- **Corte del servicio:** Suspensión del servicio mediante el corte del suministro de agua potable.
- **Reconexión:** Actividad mediante la cual se restablece el servicio habilitando la tubería que suministra el agua.
- **Open SGC:** Sistema de gestión comercial.
- **Plataforma:** Aplicación móvil para el registro de cortes y reconexiones.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

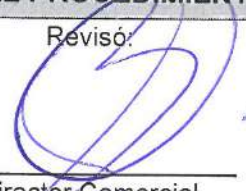
CORTES DEL SERVICIO

1. Los usuarios que adeuden más de 3 meses independientemente del importe, son candidatos al corte del servicio del agua.
2. Cuando se detecte que el usuario reconecta el servicio por sus propios medios sin haber realizado el pago, se aplicarán los cargos que señala el artículo 53 de la Ley de Ingresos del Municipio de Hermosillo vigente.
3. Cuando el corte no se realice, el cortador deberá resolverlo en la aplicación conforme al Catálogo de Anomalías que contempla la plataforma, asentando las observaciones necesarias, para su reprogramación.
4. Los cortes deben de documentarse de manera suficiente, con foto en cada uno de las etapas, de acuerdo a lo que requiere el uso de la plataforma, las cuales son supervisadas de manera aleatoria por el jefe de oficina.

5. El sistema de gestión comercial Open genera el corte al usuario que cuenta con más de dos meses vencidos. Los usuarios que no paguen el primer corte o se reconecten se les aplicará un corte más severo como se especifica en los cortes del segundo al cuarto. Los tipos de corte se enlistan a continuación: • Primer corte: de columpio (cierre de llave de paso y colocación de marchamo). • Segundo corte: por obstrucción (colocación de dispositivo de corte). • Tercer corte: de banquetta (excavación y colocación de dispositivo de corte). • Cuarto corte: de troncal (excavación y colocación profunda de dispositivo de corte). Estos tipos de cortes se encuentran previstos en la ley de Ingresos del Municipio de Hermosillo vigente en su Art. 53. 6. Las empresas contratistas externas se deben de apegar a los lineamientos contemplados dentro del contrato que tienen celebrado con Agua de Hermosillo.							
RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE 1. Una vez que el usuario regularice su adeudo y haya pagado los derechos de reconexión, el restablecimiento del servicio se llevará a cabo durante las próximas 24 horas hábiles, tomando como base los horarios de Agua de Hermosillo, en caso de ser corte de columpio, obstrucción y banquetta; ya que para corte troncal es hasta de 48 horas. 2. Se tiene establecido que únicamente el personal de cortes y reconexiones de Agua de Hermosillo y de contratistas pueden reconectar el servicio. 3. En caso de corte por error, sea cual sea el motivo, la reconexión debe ser atendida a la brevedad posible. 4. Si un usuario regulariza su situación después de un largo período de haber estado cortado y su toma se encuentra taponeada u obstruida, la reconexión se turna a "tomas y descargas" para la reinstalación del servicio, cuyos materiales y mano de obra serán cargo con el usuario. En el caso de que la toma haya cumplido su vida útil se turnará al Departamento de Redes para su rehabilitación sin cargo al usuario.							
VI. PRODUCTO <table><tr><th>NOMBRE</th><th>REQUISITO DE CONFORMIDAD</th></tr><tr><td>Cortes del servicio de agua</td><td>El sistema de gestión comercial Open genera el corte al usuario que cuenta con más de dos meses vencidos.</td></tr><tr><td>Reconexiones del servicio de agua</td><td>El restablecimiento del servicio se llevará a cabo durante las próximas 24 horas hábiles.</td></tr></table>		NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD	Cortes del servicio de agua	El sistema de gestión comercial Open genera el corte al usuario que cuenta con más de dos meses vencidos.	Reconexiones del servicio de agua	El restablecimiento del servicio se llevará a cabo durante las próximas 24 horas hábiles.
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD						
Cortes del servicio de agua	El sistema de gestión comercial Open genera el corte al usuario que cuenta con más de dos meses vencidos.						
Reconexiones del servicio de agua	El restablecimiento del servicio se llevará a cabo durante las próximas 24 horas hábiles.						
VII. CLIENTES Usuarios.							
VIII. INDICADORES <table><tr><th>NOMBRE DEL INDICADOR</th><th>FORMULA DE CALCULO</th></tr><tr><td>Realizar cortes del servicio del mes</td><td>Cortes ejecutados VS. Cortes asignados</td></tr><tr><td>Realizar reconexiones del servicio en 24 horas hábiles</td><td>Reconexiones ejecutadas Vs. Reconexiones programadas</td></tr></table>		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	Realizar cortes del servicio del mes	Cortes ejecutados VS. Cortes asignados	Realizar reconexiones del servicio en 24 horas hábiles	Reconexiones ejecutadas Vs. Reconexiones programadas
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO						
Realizar cortes del servicio del mes	Cortes ejecutados VS. Cortes asignados						
Realizar reconexiones del servicio en 24 horas hábiles	Reconexiones ejecutadas Vs. Reconexiones programadas						
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS 26-DCO-P310-A01 Diagrama de Flujo							

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
1. Cortes de servicio		
Jefe de Departamento de Cortes y Reconexiones	1.1 Solicita al Jefe de Oficina la generación de órdenes de cortes.	
Jefe de Oficina de Cortes y Reconexiones	1.2 Asigna cortes a cortadores internos y externos.	Asignación cortes
Operador Comercial y Contratista	1.3 Ingresan al sistema en plataforma de cortes.	
	1.4 Se trasladan a los domicilios de los usuarios.	
	1.5 Cambian en el sistema móvil de cortes y reconexiones el estatus de orden a "en tratamiento".	
	1.6 Si no se realiza el corte, captura "anomalía de no corte" y se capturan las observaciones.	
	1.7 Si se realiza el corte, cambia el estatus de "tratamiento" a "resuelto" y se procede a documentar foto e información requerida.	Fotografías de corte realizado
	1.8 Aplica el cargo por reconexión al usuario.	Cargo por reconexión
2. Reconexión de servicio		
	2.1 El sistema de manera automática genera la orden para la aplicación de la reconexión.	
Jefe de Oficina de Cortes y Reconexiones y Contratista	2.2 Si el usuario se regulariza y paga la reconexión, el sistema open genera la orden de reconexión del servicio	Asignación de reconexiones
Operador Comercial y Contratista	2.3 Cortador acude al domicilio del usuario a realizar la reconexión y cambia el estatus de la orden "generada" a en tratamiento	
	2.4 Si no se realiza, registra en la aplicación la razón por la que no se realizó y se resuelve anomalía que no permite la reconexión y se captura en la aplicación.	Resultado de reconexión
	2.5 Una vez realizada la reconexión toma las evidencias fotográficas y las resuelve en la plataforma y captura las observaciones que detecta.	Fotografías de reconexión realizada
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Recuperación y Cuentas Especiales

Revisó: 
Director Comercial

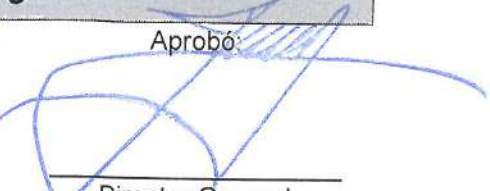
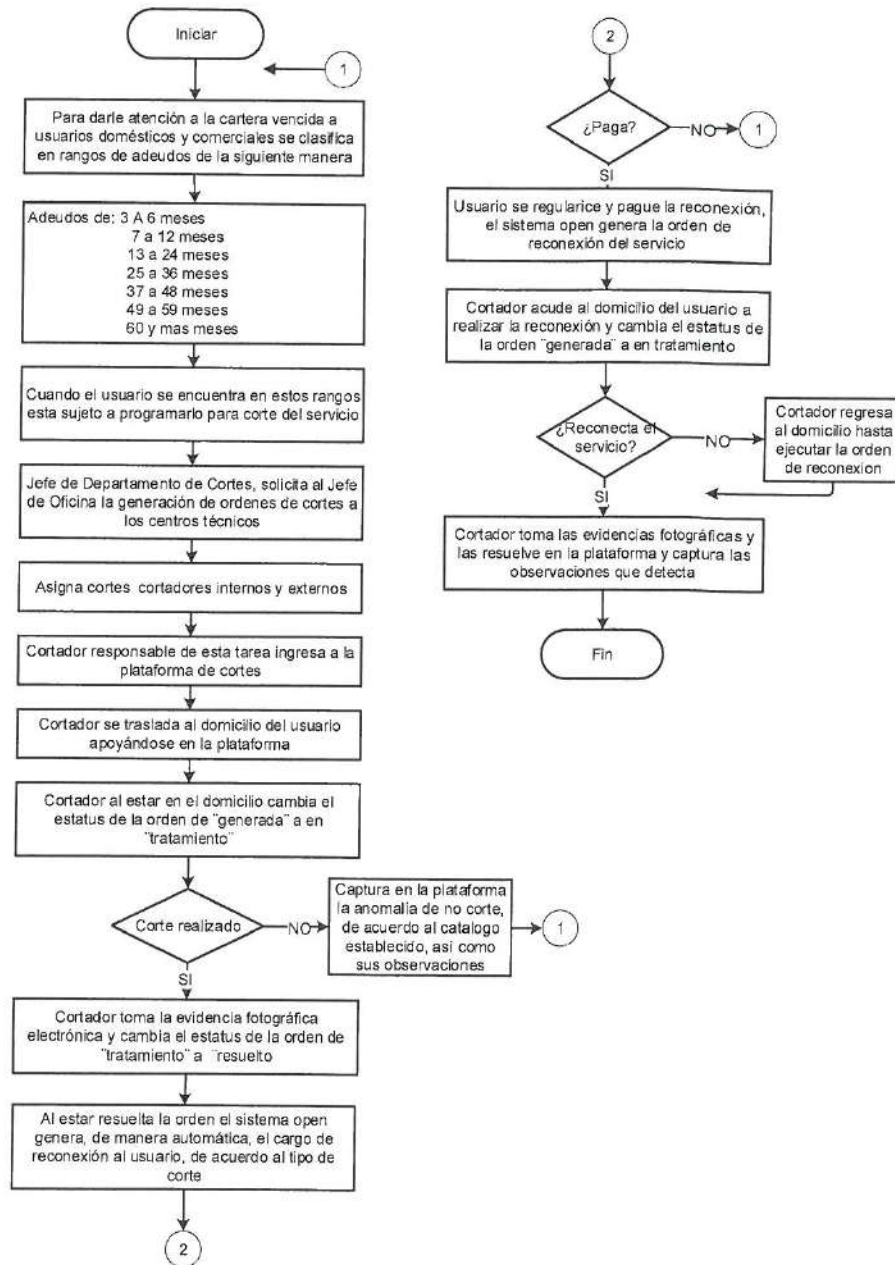
Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recuperación y Cuentas Especiales	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P310/Rev.00



26-DCO-P310-A01/Rev.00

Manual de Procedimientos

Página - 236 -



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recuperación y Cuentas Especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P310/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Asignación de cortes	Jefe de Oficina de Cortes y Reconexiones/ Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
2	Fotografías de corte realizado	Operador Comercial y Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
3	Cargo por reconexión	Operador Comercial y Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
4	Asignación de reconexiones	Jefe de Oficina de Cortes y Reconexiones/ Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
5	Resultado de reconexión	Operador Comercial y Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico
6	Fotografías de reconexión realizada	Operador Comercial y Contratista	Electrónico	3 años	Módulo Modernización	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

Manual de Procedimientos

Página - 237 -



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recuperación y Cuentas Especiales	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P310/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se solicita al jefe de oficina la generación de órdenes de cortes a los centros técnicos?			
2	¿Se reasignan cortes y se trasladan a los domicilios de los usuarios?			
3	¿Se cambia el estatus en sistema y se evidencia con fotos e información requerida?			
4	¿Se aplica cargo de reconexión al usuario?			
5	¿Turnan a los operadores a que realicen la reconexión?			
6	¿Si no se realiza evidencian por qué no se permitió la reconexión?			
7	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
8	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
9	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
12	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
13	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicios	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P311/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer los lineamientos para ordenar los procesos de difusión del fomento a la cultura de pago de servicio de agua, así como el uso eficiente del recurso hídrico en la población.
II. ALCANCE Aplica a usuarios y a la población en general.
III. DEFINICIONES - Solicitudes de Servicio: Todas aquellas actividades solicitadas por medio de oficios o vía telefónica para requerir los diferentes programas de cultura del agua. - Promotores de Cultura del Agua: Personal capacitado para la difusión de la información de cultura del agua. - Material Audiovisual: Presentaciones y, videos utilizados en la operación de los programas de difusión de cultura del agua. - Usuario: Personas que reciben el programa de pláticas de cultura del agua, así como sociedad en general que participa en eventos y programas de fomento al cuidado y pago de los servicios de agua.
IV. REFERENCIAS - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Convenio de coordinación entre la Federación a través de la Comisión Nacional del Agua. - Anexo Técnico del Programa de Cultura del Agua de la CEA.
V. POLÍTICAS 1. Al recibir las solicitudes y/o calendarizar los programas escolares; "Aprende jugando", impartido a nivel preescolar y primaria, "Exprésate y colabora", impartido a niveles secundaria y preparatoria y "Agua en común" a nivel universitario, empresarial y comunitario; mediante oficio de invitación, solicitados a nuestras oficinas telefónicamente o en visitas a escuelas, se deberán programar en la calendarización semanal. 2. Se programan reuniones mensuales con el equipo de trabajo, donde se informa sobre los resultados obtenidos de la evaluación en escuelas, instituciones o empresas visitadas y se determinan las acciones correctivas que se realizarán según sea el caso. 3. Los formatos de evaluación y levantamiento de instalaciones hidrosanitarias, una vez llenada por el evaluador, el promotor de cultura del agua realiza la revisión y entrega en oficina al jefe de departamento del Cultura del Agua para firma. 4. Cuando se imparte el programa "Agua en común" en algunas ocasiones no se utiliza el formato de lista de asistencia, debido a que la institución nos proporciona su lista de asistencia o bien por políticas de confidencialidad no pueda proporcionarnos los datos de las personas asistentes.

[Firma]

5. Algunas escuelas e instituciones ya cuentan con el material requerido instalado (laptop, cañón, bocinas) por lo que no será necesario que la promotora cargue con ese material, esto se determina al momento de realizar la calendarización de la institución a visitar.
6. En caso de presentarse algún inconveniente con los vehículos que transporta a las promotoras, se avisa a la institución o empresa a visitar para la cancelación o cambio de horario de la plática.
7. En el caso de que las pláticas informativas del cuidado del agua y pago de los servicios, estas cuando no se puedan realizar de manera presencial, se podrán llevar a cabo por medio de plataformas virtuales, así como, por medida de prevención por la contingencia Covid 19, se recomienda que las reuniones sean controladas por lo cual se encomienda que los grupos sean reducidos a 15 personas y con todas las medidas de precaución.
8. Los artículos promocionales o materiales didácticos se entregan cuando hay institución de parte de la Gerencia de Cultura del Agua. La dinámica de entrega de los artículos promocionales puede ser mediante rifas o para todos los asistentes.
9. En lo que se refiere al formato de pago de servicio de agua, se realizaran recomendaciones para que los usuarios realicen el pago del servicio de agua de acuerdo a las políticas comerciales que se estén aplicando a la fecha.
10. En todas las reuniones y eventos relacionados con jornadas del cuidado del agua se debe hacer énfasis de la importancia de contar con el servicio del medidor en las tomas de los usuarios, para que se les cobre lo justo de sus consumos que presente su facturación, para evitar estar cobrando consumos estimados.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Platicas de cultura del agua	Oficio de invitación

VII. CLIENTES

Alumnas y alumnos de diferentes niveles escolares desde preescolar hasta universidad; y colaboradores de empresas e Instituciones públicas y privadas.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Difusión del mensaje del cuidado del agua y fomento del pago de servicios de agua dirigido a los diferentes sectores de la sociedad.	Cursos, pláticas y/o jornadas realizados Vs. Cursos, pláticas y/o jornadas programadas en el mes.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DCO-P311-A01 Diagrama de flujo

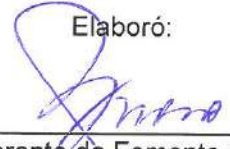
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

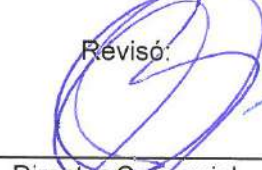
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Calendarización de pláticas	
Personal de la Gerencia	1.1 Calendariza pláticas de cultura del agua, solicitadas por medio de oficios, vía telefónica u otro.	Agenda Semanal
Jefe de Departamento de Cultura del Agua	1.2 Supervisa el calendario por semana de las instituciones, empresas y planteles a visitar para organización del material requerido	

Manual de Procedimientos

Página - 240 -

	2. Salida de equipo de trabajo	
Promotores	2.1 Prepara material y realiza visita programada.	Formato de Check list
	2.2 Se presenta en el lugar y hora acordada e instala el material utilizado en la exposición del curso y/o platica aplica la lista de asistencia.	Formato de lista de asistencia
	3. Visita a la escuela, empresa o Institución	
Personal de la Gerencia	3.1 Realiza exposición de la plática informativa de Cultura del Agua. En caso de que aplique, se entregan material didáctico.	Evidencia fotográfica
	3.2 En caso de dudas una vez terminada la exposición realiza un reforzamiento del tema.	
	3.3 Concluida la exposición del curso, entrega a los encargados o directores de las instituciones el formato de evaluación del curso, taller y/o platica	Formato de evaluación
	3.4 Concluida la evaluación se recogen los formatos y se entrega hoja de asistencia para su registro (según sea el caso).	
	3.5 Concluye el programa del curso, taller y/o platica e informa teléfonos, correo electrónico de la gerencia de cultura del agua	
	3.6 Entrega de formatos utilizados al Jefe de Departamento para su evaluación y supervisión.	
Jefe de Departamento	3.7 Regresa formatos a Promotor para su archivo.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Fomento a la Cultura de Agua y Corresponsabilidad Ciudadana

Revisó: 
Director Comercial

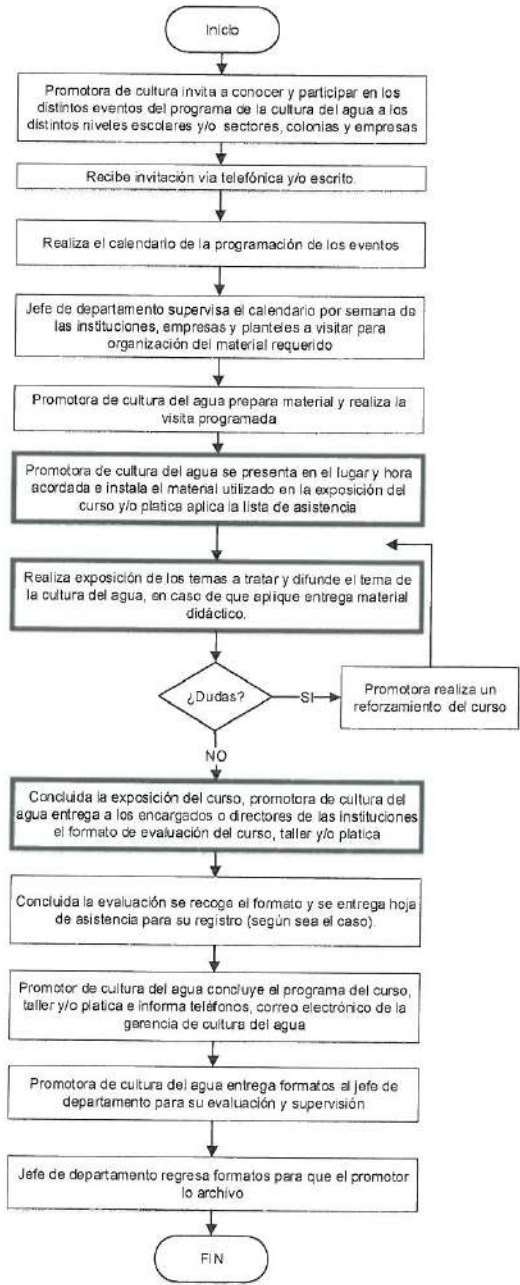
Aprobó: 
Director General

Manual de Procedimientos

Página - 241 -

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicios	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P311/Rev.00



26-DCO-P311-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicios	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P311/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Agenda semanal	Personal de la Gerencia	Electrónico	3 años	Módulo 1	Electrónico
2	Formato de checklist	Personal de la Gerencia	Documento	3 años	Módulo 1	Archivo
3	Formato de lista de asistencia	Personal de la Gerencia	Documento	3 años	Módulo 1	Archivo
4	Evidencia fotográfica	Personal de la Gerencia	Electrónico	3 años	Módulo 1	Electrónico
5	Formato de evaluación	Personal de la Gerencia	Documento	3 años	Módulo 1	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Promoción del Fomento del Cuidado del Agua y Pago de Servicios	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P311/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se calendarizan pláticas de cultura del agua?			
2	¿Supervisan agenda semanal y asignación de tareas al equipo de trabajo?			
3	¿Se realiza check-list de materiales y formatos requeridos para llevar a cabo la plática?			
4	¿Se revisa vehículo oficial asignado?			
5	¿Se presentan e identifican en el lugar y hora programado para la plática?			
6	¿Se realiza la exposición de la plática informática de cultura del agua?			
7	En caso de encontrarse una fuga dentro de las instalaciones, ¿Se informa a los responsables de la institución para exhortar a realizar la reparación?			
8	¿Se realizan clubs dentro de las instituciones?			
9	¿Se realiza una capacitación especial para los integrantes del club?			
10	¿Se entregan los formatos utilizados a la jefatura de departamento?			
11	¿Se revisan los formatos recibidos para elaboración de reportes y análisis?			
12	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
13	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
14	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
15	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
16	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
17	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
18	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P312/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer lineamientos y criterios para el otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero a los usuarios de los servicios que presta el Organismo con fundamento en lo previsto en la Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Municipio de Hermosillo.
II. ALCANCE
Usuarios en situación vulnerable.
III. DEFINICIONES
- Tarifa Social: Es el beneficio, establecido en Ley, consistente en una reducción en el costo de la tarifa doméstica. - Tarifa Cero: Es el beneficio, establecido en Ley, consistente en la exención de pago del costo de la tarifa doméstica. - Usuarios: Cualquier persona física o moral que utilice cualquiera de los servicios públicos que presta el Organismo, términos en que a estos se refiere el Art. 3 del Reglamento de la prestación y uso del agua de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales. - Servicios: Los de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales y cualquier otro que preste el Organismo, términos en que a estos se refiere el Art. 3 del Reglamento de la prestación y uso del agua de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales. - Otorgamiento: Permiso, concesión, consentimiento y/o autorización. - Estudio Socioeconómico: Es el documento que nos permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular. - Trabajador Social: Es el profesional que busca favorecer el desarrollo de vínculos humanos saludables y fomentar cambios sociales que deriven en un mayor bienestar para las personas. - Valor Catastral: Es el valor administrativo determinado objetivamente para cada bien inmueble a partir de los datos que existen en el catastro inmobiliario integrado por los valores catastrales del suelo y de la construcción. - Ley: Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos para el H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo en vigor. - Mapinfo: Es el sistema de información geográfico del Organismo Operador municipal denominado Agua de Hermosillo. - OPEN SGC: Es el sistema de gestión comercial para la administración, seguimiento, control y gestión de todas las actividades comerciales del Organismo Operador.

[Handwritten signature]

IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo. - Reglamento de la prestación y uso del agua de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales.
V. POLÍTICA
1. Las solicitudes son atendidas de manera verbal de la información que se requiere para tarifa social, en los módulos comerciales de Agua de Hermosillo en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas y en el horario oficial que se establezca en las jornadas de cultura del agua. 2. Solo se otorga la tarifa social o cero a usuarios domésticos cuya vivienda no esté deshabitada y que cumpla con los requisitos establecidos en Ley. Los documentos requeridos al usuario para otorgar el beneficio de la tarifa social y/o cero, son original y copia fotostática de lo siguiente: • Estado de Cuenta, boleta de pago y/o certificado de registro de bienes inmuebles expedida por el ayuntamiento de Hermosillo que contenga el nombre y domicilio. • Identificación oficial vigente con fotografía (INE, INAPAM, SEDESOL, licencia de conducir). • Recibo actualizado de ingresos mensuales y/o constancia de pensión, jubilación o de apoyo de programas a adultos mayores o cualquier otro de índole social expedida por institución oficial. • En caso de discapacidad credencial del DIF y del dictamen médico correspondiente. • En caso de no contar con ingresos, carta libre suscrita por el solicitante donde explique su situación económica. Cotejados los documentos, se devuelven originales al usuario. En caso de no estar completa la documentación, no se continuará con el trámite. 3. Recibo de predial, en caso de que el titular haya fallecido deberá presentar: acta de defunción del titular, acta de matrimonio. En caso de que el trámite lo realice un hijo, acta de nacimiento. Cotejados los documentos, se devuelven originales al usuario. En caso de no estar completa la documentación, no se continuará con el trámite. 4. Se utiliza un formato para el control de las visitas domiciliarias diarias realizadas en campo por la trabajadora social. 5. El formato "Estudio Socioeconómico" para la aplicación del estudio socioeconómico levantado por la trabajadora social que corresponda. 6. El formato requisitos establecidos en la ley de ingresos municipal año en curso para su aplicación. 7. El formato "aviso de visita" mismo que será llenado por la trabajadora social y dejado en el domicilio del usuario solicitante, en caso de no encontrarlo. No se reprograma visita domiciliaria hasta que se haya contactado directamente con el usuario solicitante.

[Handwritten signature]

8. En cada visita domiciliar se levanta evidencia fotográfica de las condiciones de la vivienda.
- a) Para tarifa social es fotografía de la fachada de la vivienda donde se aprecie el número oficial. En caso de no tenerlo se adicionará otra fotografía donde aparezca el usuario entrevistado.
- b) Para tarifa cero además de la fachada se toman fotos del interior de la vivienda, mínimo 5 fotos que incluyan baño, cocina, dormitorio, techo y patio.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Tarifa social y tarifa cero	Estado de Cuenta, boleta de pago y/o certificado de registro de bienes inmuebles expedida por el ayuntamiento de Hermosillo que contenga el nombre, domicilio, clave y valor catastral vigente. Identificación oficial vigente con fotografía (INE y/o IFE, INAPAM, SEDESOL, LICENCIA DE CONDUCIR). Recibo actualizado de ingresos mensuales y/o constancia de pensión, jubilación o de apoyo de programas a adultos mayores o cualquier otro de índole social expedida por institución oficial. En caso de discapacidad credencial del DIF y del dictamen médico correspondiente. En caso de no contar con ingresos, carta libre suscrita por el solicitante donde explique su situación económica.

VII. CLIENTES

Usuarios de Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Resolver las solicitudes recibidas para tarifa social o cero en un tiempo de 10 días hábiles	100% de solicitudes que cumplan con los requisitos.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DCO-P312-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Recepción de solicitud	
Agente Comercial	1.1 Recibe las solicitudes de tarifa social y tarifa cero a través de la Gerencia y módulos comerciales, o bien a través de recorridos en sectores vulnerables o de escasos recursos.	Solicitud de tarifa social
	2. Análisis de caso	
Gerente de Tarifa Social	2.1 Revisa documentación recibida de los usuarios solicitantes, en caso de no contar con toda la documentación, se solicita al usuario.	

	2.2 Programa la visita al usuario solicitante.	Relación de visitas
Auxiliar Administrativo	2.3 Programa visitas y genera folio de cargas de trabajo para Trabajadora Social.	
	3. Programación de visita	
Trabajadora Social	3.1 Acude al domicilio programado, en caso de no encontrarse el usuario se deja aviso en la puerta del domicilio.	Aviso de visita
	3.2 Aplica estudio socioeconómico y se toman evidencias fotográficas.	Estudio socioeconómico
	3.3 Envía a la nube documentación y que generó en la jornada de trabajo.	Reporte de trabajo
Auxiliar Administrativo	3.4 Consulta en reporteador el trabado que realizó para verificar si procede la tarifa social. Si no es autorizado, se captura en Open dictamen de no procedencia.	
	3.5 Cambia en sistema OPEN tipo de tarifa a tarifa social.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:


Gerente de Tarifa Social

Revisó:


Director Comercial

Aprobó:

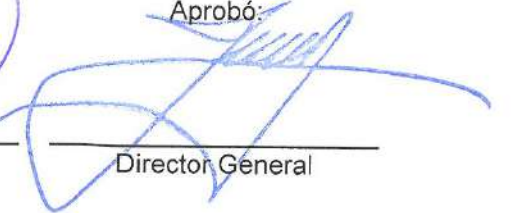
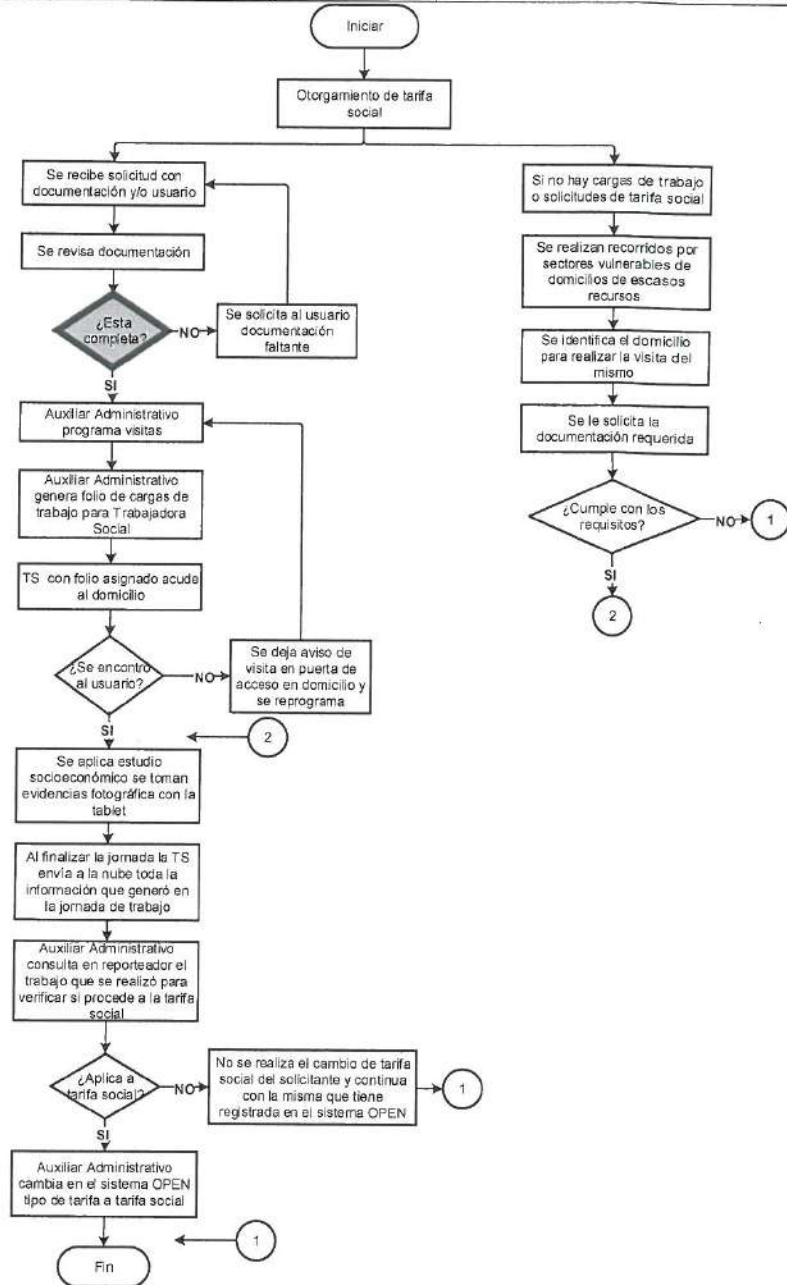

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección Comercial	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P312/Rev.00



26-DCO-P312-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P312/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de tarifa social	Personal de la Gerencia de Tarifa Social	Documento	5 años	Módulo 1	Electrónico
2	Relación de visitas	Personal de la Gerencia de Tarifa Social	Electrónico	5 años	Módulo 1	Electrónico
3	Aviso de visita	Personal de la Gerencia de Tarifa Social	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
4	Estudio socioeconómico	Personal de la Gerencia de Tarifa Social	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
5	Reporte de Trabajo	Jefe de Departamento y Asistente Especializado de Tarifa Social	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección Comercial

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de la tarifa social y tarifa cero	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DCO-P312/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se reciben las solicitudes de tarifa social y tarifa cero a través de la gerencia y módulos comerciales?			
2	¿Se revisa la documentación recibida de los usuarios solicitantes?			
3	¿Se aplica estudio socioeconómico y se toman evidencias fotográficas?			
4	¿Se entrega a trabajadora social expedientes para archivo electrónico?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definido los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



LISTA MAESTRA

Agua de Hermosillo
Dirección de Administración y Finanzas

Fecha:	09/Feb/24
Hojas:	1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
26-AGH-CP04	Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales.	Rev.00	09/Feb/24
PROCEDIMIENTOS			
26-DAF-P401	Proceso de contratación	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P402	Licitación pública	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P403	Adjudicación directa	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P404	Control de presupuestos	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P405	Recaudación de ingresos	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P406	Elaboración de estados financieros	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P407	Pago a proveedores	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P408	Compras	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P409	Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P410	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de refrigeración	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P411	Mantenimiento preventivo al parque vehicular	Rev.00	09/Feb/24
ANEXOS			
26-DAF-P401-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P402-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P403-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P404-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P405-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P406-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P407-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P408-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P409-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P410-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DAF-P411-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24



CARTA DE PROCESOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

Código:	26-AGH-CP04/Rev.00	Fecha de Emisión:	09/Feb/24
DATOS DEL PROCESO			
Nombre del Proceso	Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales.		
Objetivo de Calidad	Brindar los servicios a las unidades administrativas en el suministro de bienes y servicios de manera eficiente y transparente para el cumplimiento de los objetivos establecidos.		
Alineación al PMD	2.15.1. Implementar mecanismos de control y sistemas de información para la evaluación del desempeño, transparencia, mejora de la percepción e imagen institucional, así como la defensa legal del patrimonio del organismo.		
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del catálogo de facultades y procesos		
Alcance	Aplica a todas las Unidades Administrativas de Agua de Hermosillo		
Responsable del Proceso	Director de Administración y Finanzas		
Producto	Proporcionar recursos, productos y materiales		
Cliente	Todos los procesos/áreas que conforman Agua de Hermosillo		
Interacción con otros procesos	26-AGH-CP01: Seguimiento a la información documentada. 26-AGH-CP02: Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento. 26-AGH-CP03: Comercialización de servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. 26-AGH-CP05: Administración de Personal.		
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA			
CÓDIGO	NOMBRE		
26-DAF-P401	Proceso de contratación		
26-DAF-P402	Licitación pública		
26-DAF-P403	Adjudicación directa		
26-DAF-P404	Control de presupuestos		
26-DAF-P405	Recaudación de ingresos		
26-DAF-P406	Elaboración de estados financieros		
26-DAF-P407	Pago a proveedores		
26-DAF-P408	Compras		
26-DAF-P409	Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones		
26-DAF-P410	Mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de refrigeración		
26-DAF-P411	Mantenimiento preventivo al parque vehicular		

MEDICIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida
Cumplir con la ejecución del presupuesto autorizado	Presupuesto ejercido vs. Presupuesto autorizado	Monto financiero

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

DG: Dirección General.

DAF: Dirección de Administración y Finanzas.

Revisó:

Director de
Administración y Finanzas

Aprobó:

Director General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de contratación.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P401/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir la metodología para realizar el instructivo de proceso de contratación.

II. ALCANCE

Empresas participantes externas.

III. DEFINICIONES

- **Adjudicación Directa:** Proceso de adquisición contemplado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento o Ley de Obras y Servicios Relacionados con las Mismas, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento y se apegue a la tabla de montos máximos vigentes.
- **Licitación Simplificada:** Proceso contemplado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento o Ley de Obras y Servicios Relacionados con las Mismas, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento y se apegue a la tabla de montos máximos vigentes, difiere de la Licitación pública en que se convoca a licitación a los proveedores o contratistas por medio de invitación directa, para llevar a cabo el proceso, deben inscribirse al menos tres o cinco proveedores o contratistas según sea el caso.
- **Licitación Pública:** Proceso contemplado en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento o Ley de Obras y Servicios Relacionados con las Mismas, Estatal o Federal, según sea el caso y su Reglamento se apegue a la tabla de montos máximos vigentes. Difiere de la simplificada en que se lanza una convocatoria en los diarios de mayor circulación, entre otras cosas que contempla la ley.
- **Contrato:** 1. Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. 2. Documento en que figura este acuerdo, firmado por todas las partes.

IV. REFERENCIAS

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, Estatal y su Reglamento.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Estatal y su Reglamento.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
- Ley de Gobierno y Administración Municipal.

Manual de Procedimientos

Página - 256 -

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Reglamento del Comité del comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Organismo Operador Municipal Agua de Hermosillo.
- Reglamento del Comité del comité de Obras Públicas y Servicios del Organismo Operador Municipal Agua de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Para dar inicio al proceso de contratación se debe contar con el programa anual y programa de licitaciones e invitaciones a las empresas participantes de cada obra, servicio o adquisición.
2. Para la elaboración del oficio de solicitud de publicación de convocatoria y/o reducción de plazos se debe de contar con la convocatoria.
3. Si la documentación para realizar un convenio adicional esta incorrecta y/o incompleta no se recibe y se regresa para que se hagan las modificaciones correspondientes.
4. En caso de que se realice una licitación con anexo técnico (PROGRAMA DE APOYOS CON RECURSOS FEDERALES) el contrato no se elaborara hasta que se tenga el oficio de autorización correspondiente.
5. En caso de recibir una solicitud de cancelación de contrato, se elabora el acta de terminación anticipada.
6. El oficio de envío de documentación lo realiza el analista de costos, el cual debe de llevar anexo al contrato, catalogo, programa de ejecución, factura de pago de anticipo y fianzas de cumplimiento y anticipo y tiene un plazo de 1 a 10 días hábiles contados a partir de la firma del contrato.
7. Para la elaboración de un convenio por diferimiento por pago tardío de anticipo se debe solicitar al día siguiente hábil del pago del anticipo.
8. Para la elaboración de un convenio por montos o plazo se debe solicitar al menos 5 días antes de la fecha de terminación de la obra o servicio y se elabora de 1 a 5 días hábiles.
9. Para la entrega del convenio adicional se tiene un plazo de 1 a 5 días hábiles contados a partir de la firma del mismo.
10. La documentación para convenios adicionales por diferimientos por pago tardío de anticipo, monto y/o plazo la recibe solamente el coordinador de contratos y licitaciones en horario de oficina, y se acepta solo si cumple con los requisitos señalados dentro del diagrama de flujo de este instructivo. Para llevar a cabo la revisión de la documentación se apoya en el formato Revisión de documentos para la elaboración de convenio.
11. Para llevar a cabo procedimientos de contratación se deberán realizar una investigación de mercado de la cual se desprendan las condiciones que imperan en el mismo, respecto del bien, arrendamiento o servicio objeto de la contratación, a efecto de buscar las mejores condiciones para el Estado.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Contrato con Expediente Completo	3 copias firmadas del contrato Expediente completo (Anexo 1) Expediente debidamente archivado en carpeta etiquetada
Convenios Modificatorios	3 copias de convenio firmadas

VII. CLIENTES

Manual de Procedimientos

Página - 257 -

Personas físicas o morales que participan en las distintas modalidades de contratación.

VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Realización de contratos solicitados		Contratos realizados Vs. Contratos solicitados
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DAF-P401-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Proceso De Contratación	
Área Solicitante	1.1 Integra la documentación necesaria para la solicitud de la contratación de acuerdo.	Oficio de Solicitud
Gerente de Licitaciones y Contratos	1.2 Recibe la solicitud con expediente anexo para llevar a cabo la contratación.	
Gerente de Licitaciones y Contratos	1.3 Verifica que las acciones estén contenidas en el Programa Anual del Ejercicio Fiscal correspondiente.	
Profesionista Especializado	1.4 Verifica que la documentación sea la correcta de acuerdo a anexo 1.	
Gerente de Licitaciones y Contratos	1.5 Identifica la modalidad de la contratación de acuerdo a la procedencia de los recursos y la tabla de montos máximos y mínimos y lleva a cabo el procedimiento de contratación por Licitación Pública, Simplificada o Adjudicación Directa.	
Jefe de Oficina	1.6 Recibe expediente de la contratación y revisa la documentación necesaria para llevar a cabo el documento.	
	2. Elaboración de contrato	
Jefe de Oficina	2.1 Designa identificación y elaboración de contrato.	Contrato
	2.2 Envía al área jurídica para su revisión y antefirma.	
	2.3 El documento se firma por los interesados.	
	2.4 Integra a la base de Datos de Contratos	
	2.5 Envía mediante Oficio al área solicitante.	Oficio de envío de Contrato
	3. Entrega y Seguimiento	
Contratista	3.1 Entrega Fianzas de ser necesarias.	Fianzas

Área solicitante	3.2 Solicita mediante oficio Convenio Adición anexando Dictamen Justificadorio.	Oficio de Dictamen
Jefe de Oficina	3.3 Lleva a cabo seguimiento de Expediente.	Contrato con Expediente Completo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Gerente de Licitaciones y Contratos

Revisó:

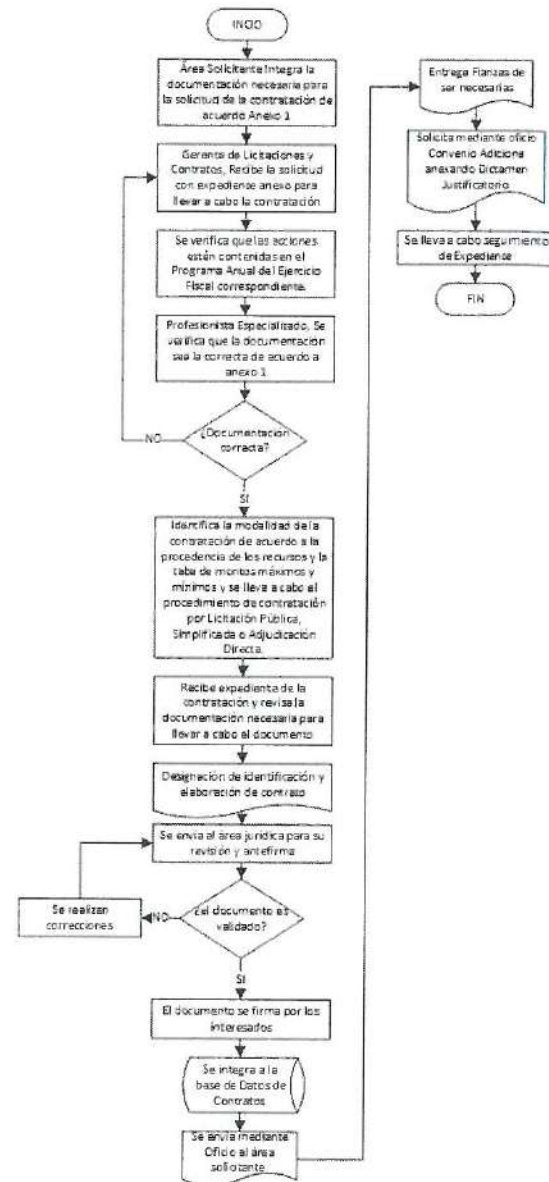
Director de Administración y Finanzas

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de contratación.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P401/Rev.00



26-DAF-P401-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de contratación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P401/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de solicitud	Área solicitante	Oficio	5 años	Módulo 1	Archivo
2	Contrato	Jefe de Oficina	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
3	Oficio de envío de contrato	Jefe de Oficina	Oficio	5 años	Módulo 1	Archivo
4	Fianzas	Contratista	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
5	Oficio de dictamen	Área solicitante	Oficio	5 años	Módulo 1	Archivo
6	Contrato con expediente completo	Jefe de Oficina	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Proceso de contratación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P401/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se verifica que las acciones estén contenidas en el programa anual del ejercicio fiscal correspondiente?			
2	¿Se realiza una designación de identificación y elaboración de contrato?			
3	¿Se solicita la entrega y entrega mediante oficio de convenio de convenio?			
4	¿Se lleva a cabo el seguimiento del expediente?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Licitación Pública.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P402/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para organizar y elaborar la planeación de las Licitaciones Públicas para adjudicación de contratos en cumplimiento con la normatividad vigente de los gobiernos Federales, Estatales y Municipales.

II. ALCANCE

Aplica a todas las licitaciones solicitadas por las diferentes áreas del Organismo Operador.

III. DEFINICIONES

- **Licitación Pública:** proceso de adquisición contemplado en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal y Ley de Obras y servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora, las cuales se apegan a la tabla de montos máximos vigentes. Difiere de la simplificada en que se lanza una convocatoria en los diarios de mayor circulación, entre otras cosas que contempla la ley.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de agua del estado de Sonora.
- Ley de Ingresos Vigente.
- Reglamento de Comité de Adquisiciones, Arrendamientos.
- Reglamento del comité de adquisiciones de bienes, arrendamientos y servicios del organismo operador municipal denominado agua de Hermosillo.
- Reglamento del comité de obras públicas y servicios del organismo operador municipal agua de Hermosillo.
- Ley de Obras y Servicios relacionados con las mismas.
- Ley de Obras y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora.

V. POLÍTICAS

Planeación de Concursos para Licitar

1. Cuando la información proporcionada para el inicio de la Licitación no esté completa, no se recibe la solicitud ni la documentación y se identifica mediante escrito lo que hace falta de información para el proceso de licitación.
2. En caso de ser licitación por invitación a cuando menos tres personas, simplificada o por adjudicación directa se podrá recibir la información incompleta, así mismo en el

- caso de que falte nada más el oficio de proposición de invitado(s), dicha información se puede recibir, para preparar la planeación del proceso de Licitación, tomando en cuenta lo anterior se iniciara formalmente el proceso en mención en la fecha de recepción del último documento.
- En caso de procedimientos de Licitación Estatal (simplificada o Adjudicación Directa), una vez que se proporcione el oficio de proposición de invitación), se verifica si esta(n) inscrito(s) en el registro simplificado de licitaciones de obras públicas y servicios de la contraloría general. En caso de que alguno no esté inscrito, en ese momento se le notificara vía verbal al proponente de invitados para que proporcione a otro invitado y no se recibe el oficio, pero en el caso de que el proponente de invitados decida esperar al invitado para que se inscriba, se recibirá el oficio y se iniciara formalmente el proceso de Licitación en mención en la fecha de inscripción de los invitados de dicho registro.
 - Para la designación de la identificación de la Licitación, se toma en cuenta el Anexo 2, siguiendo los pasos contenidos en el mismo.
 - Para la revisión documentación a Empresas participantes para entregar la constancia de Inscripción en caso de licitaciones Estatales por Adquisiciones o servicios, se hace la revisión apegado a lo que pide en bases de licitaciones y posteriormente en caso de traer completa la documentación se le hace la solicitud en forma verbal al coordinador para que realice la Constancia de Inscripción.
 - Para revisión de entregas de muestras Empresas de empresas participantes para entrega de Recibo de Muestras en caso de Licitaciones por Adquisición en bases de Licitación y posteriormente en caso de traer completas las muestras requeridas se hace la solicitud en forma verbal al coordinador de contratos para que realice el recibo de Muestras Estatales, se hace la revisión apegado a lo que se pide.
 - Para la elaboración de invitaciones a funcionarios:
 - * En el caso de las personas a las que tiene que ir dirigida la invitación se toma en cuenta la legislación para las invitaciones por ley, se invita al director general que solicito la licitación, al director de finanzas de esta comisión y a los demás que se encarguen de llevar un control interno y externo de los procesos de licitación, así como del origen de los recursos asignados para la licitación.
 - * Para la elaboración de la invitación al director general que solicite la licitación nada más se especifica el lugar, fecha y hora de la visita de obra y de junta de aclaraciones, el director de Finanzas de esta comisión se le notifican cuales fueron los invitados y el precio de las bases, en licitaciones por invitación a cuando menos tres personas y simplificadas, en el caso de licitación pública se especifica el precio de las bases.
 - Para la cotización de publicación de convocatorias públicas, la cotización se realiza verbalmente y posteriormente se hace una solicitud del servicio, para pago a quien corresponda por concepto de publicación de convocatoria pública.
 - En el caso de revisión de propuestas estas se realizan cuando el coordinador de costos hace la solicitud vía verbal por cargas de trabajo y se auxilia revisando propuestas detalladamente para verificar la solvencia técnica y económica. Al término de la revisión se describen los detalles vía verbal al coordinador para que dictamine y remita al encargado de realizar el dictamen del fallo.
 - Para dar inicio al proceso de contratación se debe contar con el programa anual y programa de licitaciones e invitaciones a las empresas participantes de cada obra, servicio o adquisición.

- Para dar inicio al proceso de contratación se debe contar con el programa anual y programa de licitaciones e invitaciones a las empresas participantes de cada obra, servicio o adquisición.
- Para llevar a cabo los procedimientos de contratación la Gerencia de Bienes y Adquisiciones deberá realizar una investigación de mercado de la cual se desprendan las condiciones que imperan en el mismo, respecto del bien, arrendamiento o servicio objeto de la contratación, a efecto de buscar las mejores condiciones para el Estado.

VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Acta de fallo de Licitación	Acta firmada con Dictamen Aprobado en Comité
Dictamen que fundamenta el fallo de la Licitación	Dictamen firmado
Acta de Apertura de Licitación	Acta firmada
Acta de Aclaraciones de Licitación	Acta firmada
Bases de Licitación	Publicada
Convocatoria de la Licitación	Convocatoria publicada en Medios electrónicos y medios de comunicación definidos de acuerdo a la normatividad aplicable

VII. CLIENTES
Todas las direcciones del Organismo.

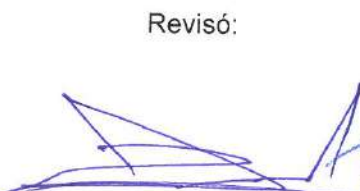
VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Elaboración de la planeación de Licitaciones	Actas de fallo emitidas Vs. Solicitud de licitaciones

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS
26-DAF-P402-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
Gerente de Licitaciones y Contratos	1. Solicitud de contratación	Solicitud de licitación
	1.1 Recibe de las unidades administrativas la solicitud de licitación con los requisitos obligatorios y suficiencia presupuestal.	
Gerente de Licitaciones y Contratos	2. Licitación Pública	Programa de licitación
	¿Cumple con requisitos y suficiencia presupuestal?	
	2.1 En caso de no cumplir se informa al área solicitante y se suspende procedimiento hasta que se cumpla.	
	2.2 Propone al comité de adquisiciones para que se determine de acuerdo al importe que se trata de una licitación pública.	
	2.3 Elabora programa de licitación con normatividad Estatal o Federal según sea el caso.	

	2.4 Elabora bases y/o convocatoria de licitación con normatividad Estatal o Federal, según sea el caso.	Bases y/o convocatoria
	2.5 Publica convocatoria y bases.	
	2.6 Visita al sitio de la obra con contratistas, cuando proceda.	
	2.7 Se realiza junta de aclaraciones.	Acta de Aclaraciones
	3. Revisión de Propuestas	
Gerente de Licitaciones y Contratos	3.1 Elabora acta y se publica en Compra Net y sitio oficial de transparencia.	Acta de apertura de propuestas
	3.2 Realiza el acto de presentación y apertura de propuestas.	
	3.3 Elabora acta y publica en Compra Net y sitio oficial de transparencia.	
	¿Se aprueban propuestas?	
	3.4 En caso de no aceptarse las propuestas declara desierta la licitación. Ir a actividad 2.5.	
	3.5 Una vez aprobadas las propuestas elabora documento que da fundamento al fallo.	
	4. Acta de Fallo	
	4.1 Elabora documento que da fundamento al fallo.	
Comité de Adquisiciones	4.2 Aprueba el Dictamen que da fundamento a fallo.	Dictamen de fallo.
Gerente de Licitaciones y Contratos	4.3 Convoca a junta para para dar a conocer el fallo a los licitantes participantes.	
	4.4 Elabora acta y se publica en Compra Net.	Acta de fallo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

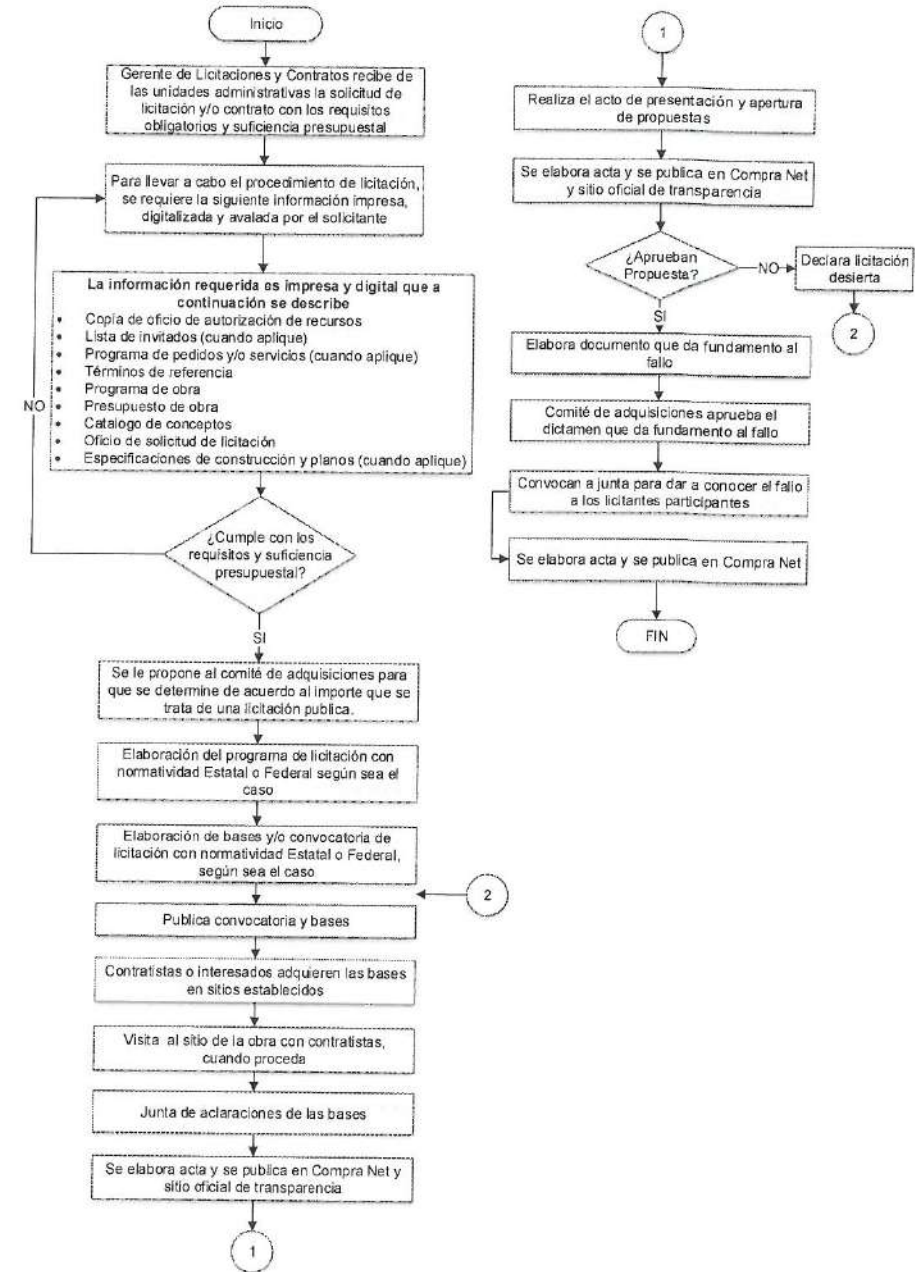
Elaboró:  Gerente de Licitaciones y Contratos

Revisó:  Director de Administración y Finanzas

Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Licitación Pública.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P402/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Licitación Pública.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P402/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de licitaciones	Gerente de Licitaciones y Contratos	Oficio	5 años	Módulo 1	Archivo
2	Programa de licitación	Gerente de Licitaciones y Contratos	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
3	Bases y/o Convocatoria	Gerente de Licitaciones y Contratos	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
4	Acta de aclaraciones	Gerente de Licitaciones y Contratos	Acta	5 años	Módulo 1	Archivo
5	Acta de apertura de propuestas	Gerente de Licitaciones y Contratos	Acta	5 años	Módulo 1	Archivo
6	Dictamen de fallo	Comité de Adquisiciones	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
7	Acta de fallo	Gerente de Licitaciones y Contratos	Acta	5 años	Módulo 1	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Licitación Pública.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P402/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realiza la solicitud de contratación mediante licitación?			
2	¿Existen tipos de licitaciones?			
3	¿Se analizan las propuestas y se elabora documento que da fundamentos al fallo?			
4	¿Se convoca a junta para dar a conocer el fallo a los licitantes?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Adjudicación directa.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P403/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para organizar y elaborar la planeación de adjudicación de contratos mediante procesos de Licitación Pública, Invitaciones a cuando menos tres y cinco personas y Adjudicaciones Directas cumpliendo con la normatividad vigente de los gobiernos Federales, Estatales y Municipales, así como establecer los lineamientos para determinar y proporcionar los recursos necesarios.

II. ALCANCE

Aplica a todas las áreas del Organismo Operador que solicitan procesos de Adjudicación directa de acuerdo a la tabla de Montos Máximos y Mínimos.

III. DEFINICIONES

- **Adjudicación Directa:** Proceso de adquisición contemplado en el Reglamento de Comité de Adquisiciones de bienes, Arrendamientos y Servicios del organismo Operador Municipal denominado Agua de Hermosillo, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y prestación de Servicios Relacionados con Bienes Materiales de la Administración Pública Estatal y se apega a la tabla de montos máximos vigentes y Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas y Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora.
- **Licitación Simplificada:** Proceso de adquisición contemplado en la ley se apega a la tabla de montos máximos Vigentes, difiere de la Licitación pública en que se convoca a licitación a los proveedores por medio de invitación directa, para llevar a cabo el proceso, deben inscribirse al menos tres proveedores entre otras cosas que contempla la ley.
- **Licitación Pública:** proceso de adquisición contemplado en la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal y se apega a la tabla de montos máximos vigentes. Difiere de la simplificada en que se lanza una convocatoria en los diarios de mayor circulación, Boletín Oficial de la Federación, entre otras cosas que contempla la ley.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de agua del estado de Sonora.
- Ley de Ingresos Vigente.
- Reglamento de Comité de Adquisiciones, Arrendamientos.
- Reglamento del comité de adquisiciones de bienes, arrendamientos y servicios del organismo operador municipal denominado agua de Hermosillo.
- Reglamento del comité de obras públicas y servicios del organismo operador municipal agua de Hermosillo.

- Ley de Obras y Servicios relacionados con las mismas.
- Ley de Obras y Servicios relacionados con las mismas para el Estado de Sonora.

V. POLÍTICAS

Planeación de Concursos para Licitar

1. Cuando la información proporcionada para el inicio de Adjudicación Directa no esté completa, no se recibe la solicitud ni la documentación y se identifica mediante escrito lo que hace falta de información para el proceso de licitación.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Contrato de Adjudicación Directa.	Contrato firmado con expediente completo.

VII. CLIENTES

Todas las áreas de Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Contratos realizados	Contratos realizados Vs. Solicitud de adjudicación directa

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DAF-P403-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Recepción de Solicitudes	
Gerente de Licitaciones y Contratos	1.1 Recibe solicitud de contratación acompañada de los requisitos obligatorios.	Oficio de solicitud
	1.2 Verifica la información que esté contenida en el Programa Anual y cumpla con todos los requisitos para la realización del proceso iniciando con la presentación y en su caso aprobación del Comité correspondiente.	
	1.3 Si no cumple con los requisitos y suficiencia presupuestal se informa al área solicitante y se suspende procedimiento hasta que cumpla. Ir a actividad 1.1	
	2. Adjudicación	
Gerente de Licitaciones y Contratos	2.1 Elabora de invitación a empresa para presentar su cotización según corresponda	

	2.2 Revisa de la propuesta y como resultado se obtiene el dictamen de la adjudicación correspondiente	
	2.3 Recibe la documentación necesaria para la elaboración del dictamen de adjudicación	Documentación de propuesta
	2.4 Elabora documento que Dictamina la adjudicación.	Dictamen de Adjudicación
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Licitaciones y Contratos

Revisó: 
Director de Administración y Finanzas

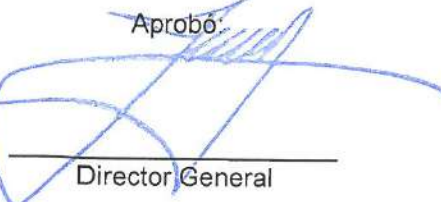
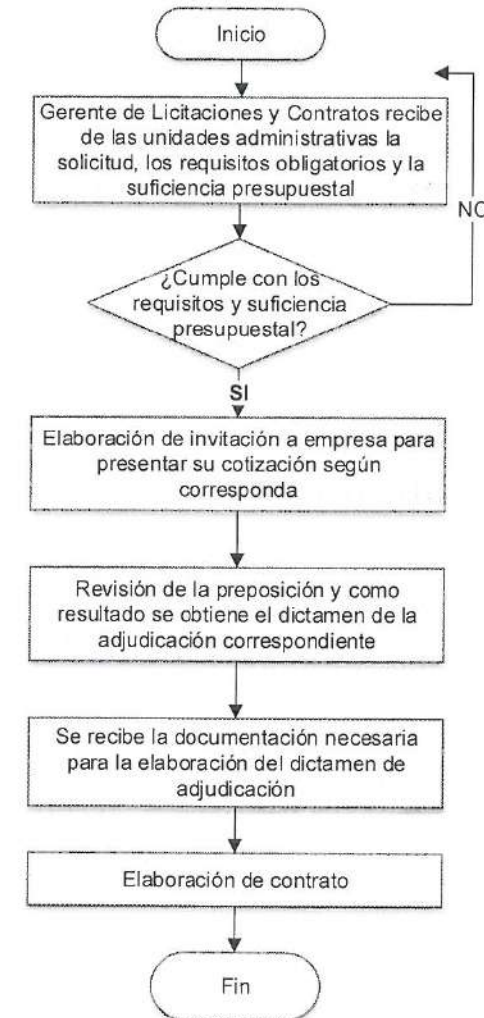
Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Adjudicación directa.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P403/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Adjudicación directa.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P403/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de solicitud	Área solicitante	Oficio	5 años	Módulo 1	Archivo
2	Documentación de propuesta	Gerente de Licitaciones y Contratos	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo
3	Dictamen de adjudicación	Gerente de Licitaciones y Contratos	Documento	5 años	Módulo 1	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Adjudicación directa.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P403/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se solicita la contratación acompañada de los requisitos obligatorios?			
2	¿Se verifica la información que está contenida en el programa anual y que esta se cumpla?			
3	¿Se entrega oficio de los requisitos al adjudicado?			
4	¿Se elabora documento que dictamina la adjudicación?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de presupuestos	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P404/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para realizar y controlar la aplicación presupuestal autorizada a las diferentes direcciones de áreas del Organismo Operador.
II. ALCANCE
Aplica a todas las unidades administrativas del Organismo Operador.
III. DEFINICIONES
- Control presupuestal: proceso que aporta beneficio al Organismo, ya que comprueba periódicamente como se ajusta a la realidad a lo planeado en el presupuesto; así mismo analiza las desviaciones producidas, con el fin de entender y corregir las causas. - Presupuesto: es una estimación de un gasto que deberá concretarse para realizar algo. Se trata de un cálculo estimativo respecto al dinero que implicará una cierta actividad o la concreción de un proyecto público por su parte, es algo evidente o visible, que toda la gente está en condiciones de saber. - Formato de Adecuaciones Presupuestales: Documento autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas para realizar modificaciones al presupuesto. - SC: Sistema de Contabilidad.
IV. REFERENCIAS
- Ley General de Contabilidad Gubernamental - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo. - Presupuesto de Egresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
V. POLÍTICAS
1. Los formatos para la elaboración del anteproyecto de presupuesto de egresos deberán ser remitidos por la Dirección de Administración y Finanzas a todas las unidades administrativas, en el penúltimo trimestre del ejercicio presupuestal vigente. 2. Las unidades administrativas deberán entregar sus anteproyectos a mediados del mes de octubre del año. 3. El presupuesto de egresos autorizado se dará a conocer, después de que la Junta de Gobierno lo haya aprobado. 4. Todas las adecuaciones del presupuesto autorizado deberán ser solicitados, mediante el formato de Adecuaciones Presupuestales, por los titulares de las unidades administrativas, a través del sistema SAC, remitiendo el original con sus debidas firmas al Gerente de Contabilidad y Finanzas para que el Departamento de Presupuesto libere los movimientos solicitados en el sistema. 5. En lo que respecta al Capítulo 5000 Bienes Muebles e Inmuebles, las unidades Administrativas deberán consultar previamente con el Departamento de Presupuesto

la factibilidad de los recursos y será este Departamento el único que pueda hacer las modificaciones en esta partida.		
VI. PRODUCTO		
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD	
Control de Presupuesto	Formato Interno, Anteproyecto para la autorización a la Junta de Gobierno y Calendarización.	
VII. CLIENTES		
Unidades administrativas del Organismo Operador		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Elaborar Anteproyecto de Presupuesto de Egresos	Autorización de Anteproyecto Vs. Elaboración de Anteproyecto	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DAF-P404-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Formato de anteproyecto de egresos	
Director de Administración y Finanzas	1.1 Envía oficio con el formato para la elaboración de Anteproyecto de Egresos a los titulares de las Unidades Administrativas.	Anteproyecto de presupuesto de Egresos
	2. Elaboración y análisis	
Unidades Administrativas	2.1 Elabora anteproyecto y remite vía oficio y electrónico el Anteproyecto del área.	Oficio de anteproyecto de egresos
Director de Administración y Finanzas	2.2 Revisa y analiza en Coordinación con el Departamento de presupuestos.	
	2.3 En caso de no aceptarse, ajusta presupuesto de conformidad con la política de administración vigente.	
Departamento de Presupuestos	2.4 Realiza los ajustes para elaborar el Proyecto de Presupuesto de Egresos.	
	2.5 Elabora el Proyecto de Presupuesto de Egresos en el sistema contable para su presentación al Director General.	
	2.6 Elabora la presentación para aprobación de Junta de Gobierno.	
	3. Autorización	
Departamento de Presupuestos	3.1 En caso de ser aprobado, da de alta el presupuesto de Egresos para su ejercicio.	
	3.2 En caso de no ser aprobado por la Junta de Gobierno, solicita al Director General y de Administración y Finanzas realizar los ajustes correspondientes.	

Unidad Administrativa	3.3 En caso de solicitar modificaciones en el presupuesto realiza a través del SC.	
	3.4 Emite el formato de Adecuaciones presupuestales y lo firma el titular y el área administrativa de la unidad.	
	3.5 Remite al Departamento de Presupuestos, que analiza la modificación en el SC.	
	4. Validación	
Departamento de Presupuesto	4.1 Valida la información y archiva el formato de Adecuaciones Presupuestales.	Correo electrónico
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

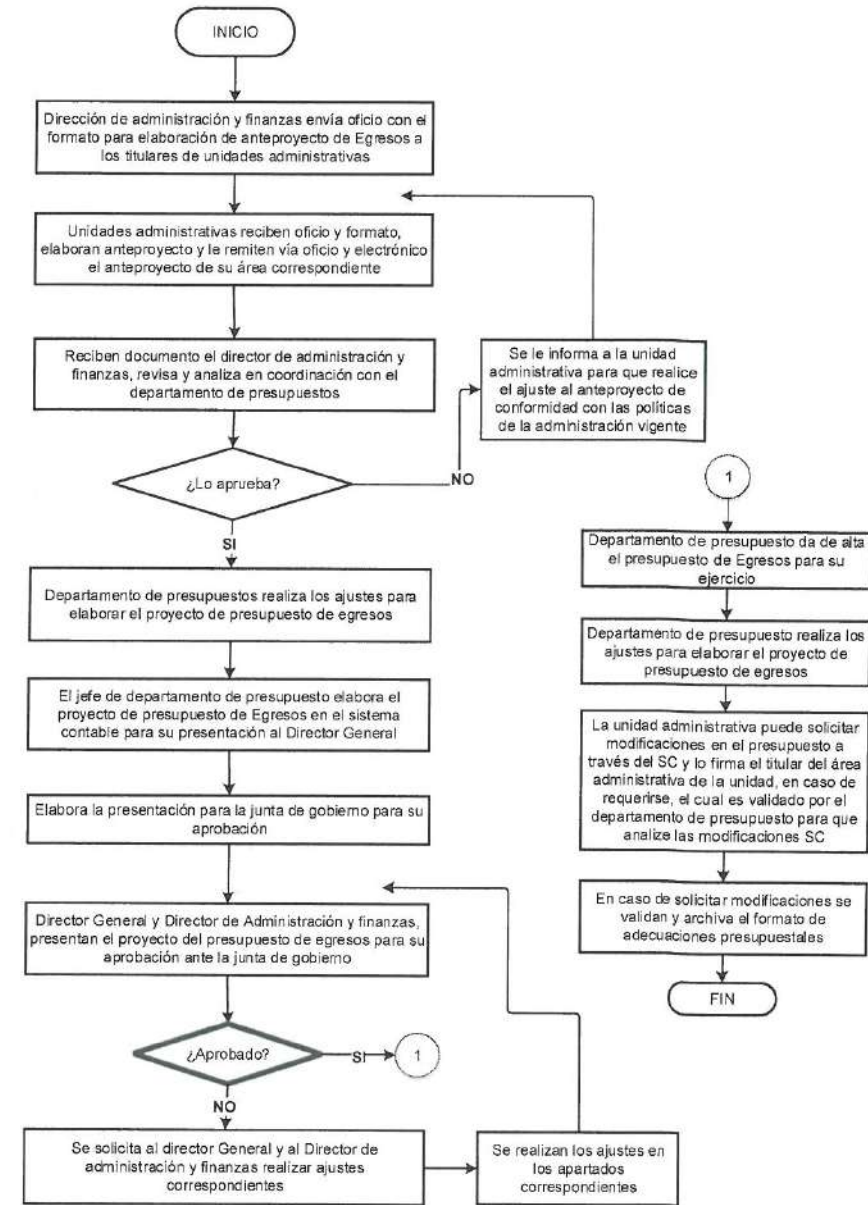
Elaboró: Gerente de Contabilidad y Finanzas

Revisó: Director de Administración y Finanzas

Aprobó: Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Presupuestos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P404/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Presupuestos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P404/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Anteproyecto de presupuesto de egresos	Director de Administración y Finanzas	Oficio	5 años	Módulo 2	Archivo
2	Correo electrónico de validación	Departamento de Presupuestos	Correo electrónico	5 años	Módulo 2	Electrónico
3	Formato de Validación	Departamento de Presupuestos	Correo electrónico/ Documento	5 años	Módulo 2	Electrónico/ Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

M



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Presupuestos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P404/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se envía oficio con el formato para la elaboración de anteproyecto de egresos a los titulares de las unidades administrativas?			
2	¿Se revisa y analiza en coordinación con el departamento de presupuestos?			
3	¿Se presenta el proyecto al director general?			
4	¿Se elabora presentación para aprobación de Junta de Gobierno?			
5	¿Se valida la información y se archiva en formato de adecuaciones presupuestales?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

M



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación de Ingresos.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P405/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para la recepción y revisión de toda la documentación necesaria que soporta la recaudación generada en todos los módulos de cobro a través del departamento de recaudación comercial del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE
Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.
III. DEFINICIONES
- Recaudación: Es la cantidad total del ingreso monetario que se recibe por los diferentes servicios que presta el Organismo Operador derivado principalmente de los servicios de agua potable y alcantarillado que se le brinda a la comunidad que conforman el padrón de usuarios de Hermosillo. - Ingresos: Tiene básicamente dos acepciones; las cantidades que recibe una empresa por la venta de sus productos o servicios. - Fichas de Depósito: Es el formato con autocopia, que llenas antes de pasar a ventanilla en el banco para realizar un depósito a una cuenta. - Reporte de Caja: Ingresos recibidos durante un día o un periodo determinado. - Arqueo: El arqueo más habitual en banca es el que consiste en contar el efectivo que hay en caja en un momento determinado, y comprobar que coincide con el saldo.
IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
V. POLÍTICAS
1. Se tiene establecido recibir el informe de recaudación diaria, con las firmas requeridas, por el Departamento de Ingresos de la Dirección Comercial a más tardar 5 días hábiles posteriores al día trabajado, con toda la documentación soporte que se requiere y resguardar una copia con firma y fecha de recibido. 2. El Departamento de Contabilidad y Finanzas debe informar mediante oficio las observaciones detectadas en la recaudación diaria de los ingresos al Departamento de Recaudación, para sus aclaraciones correspondientes. 3. Es responsabilidad de cada Jefe de Módulo Comercial o bien del Agente Comercial solventar las diferencias entre lo recaudado y los depósitos conciliados, ya sea mediante descuentos vía nómina o depósitos en cuenta recaudadora del Organismo. 4. Jefe de Departamento de Recaudación deberá de enviar un oficio aclarando las observaciones encontradas por el Departamento de Contabilidad y Finanzas en documentos verificados.

VI. PRODUCTOS		
NOMBRE	REGISTRO DE CONFORMIDAD	
Recaudación diaria de ingresos.	Registra diarios el ingreso comercial recaudado para generar estados financieros.	
VII. CLIENTES		
Organismo operador de agua.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Revisión y registro contable de toda la recaudación diaria en tiempo de 5 días hábiles.	Recaudación contabilizada Vs. Recaudación recibida	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DAF-P405-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Documentación de recaudación	
Jefe de Departamento de Ingresos	1.1 Recibe documentación.	
	1.2 Concilia información recibida.	
	1.3 En caso de no coincidir se regresa para que se elaboren correcciones necesarias con su documentación de soporte	
	1.4 Si la información es correcta firma documentación y envía a Jefe de Oficina de ingresos.	Documentación para recaudación
Jefe de Oficina de Ingresos	1.5 Registra documentación en el sistema contable e imprime las pólizas.	Póliza de ingresos
	1.6 Turna pólizas a Jefe de Departamento de Ingresos.	
	2. Análisis de pólizas de ingresos	
Jefe de Departamento de Ingresos	2.1 Revisa pólizas y archiva en carpetas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

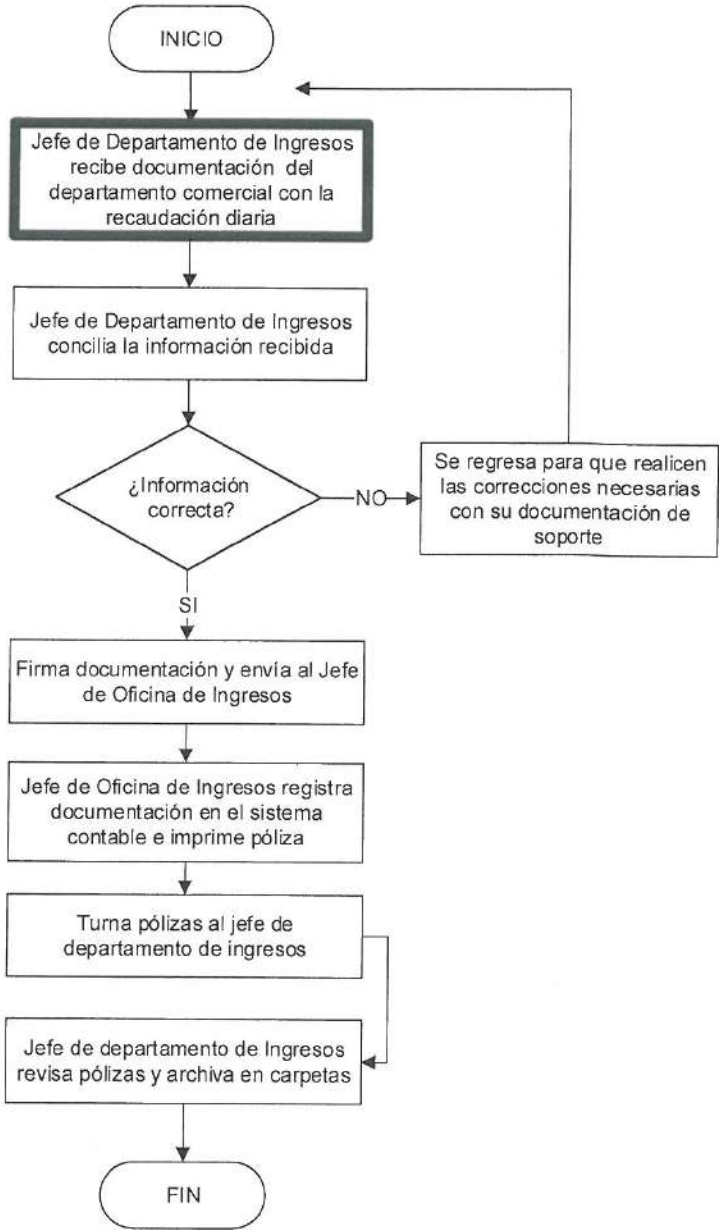
Elaboró: Gerente de Contabilidad y Finanzas

Revisó: Director de Administración y Finanzas

Aprobó: Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación de Ingresos.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P405/Rev.00



26-DAF-P405-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación de Ingresos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P405/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Documentación para recaudación	Jefe de Departamento de Ingresos	Documento	5 años	Módulo 2	Archivo
2	Pólizas de ingresos	Jefe de Departamento de Ingresos	Documento	5 años	Módulo 2	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

Handwritten signature

Handwritten signature



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recaudación de Ingresos.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P405/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibe la documentación y se envía al Jefe de Ingresos?			
2	¿Se turnan las pólizas al Jefe de Departamento de Ingresos para revisar y archivar en carpetas?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P406/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Presentar información que refleje la situación financiera del Organismo Operador para la toma oportuna de decisiones.

II. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que interactúan con el mismo.

III. DEFINICIONES

- **Estados financieros:** Conocidos como estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes importantes dentro de la empresa, ya que ellos reflejan la situación económica, financiera y los cambios que pueden surgir durante un tiempo determinado.
- **Balanza de comprobación:** Es una herramienta que informa los saldos de las cuentas contables, permite la revisión del proceso contable. Es por ello que es importante y necesario conocer el concepto de un balance.
- **Balance General:** También conocido como estado de situación financiera, es un informe económico que actúa como una fotografía que refleja la situación financiera de nuestra empresa a una fecha determinada. El balance general se forma a través de las cuentas de activo (lo que posee una empresa), pasivo (las deudas) y la diferencia entre ambas.
- **Sistema de Contabilidad:** Software de registro contable que se utiliza en el área de contabilidad.
- **SC:** Sistema contable.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
- Presupuesto de Egresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

1. Se debe entregar la información contable de todas las áreas a más tardar el día 6 del mes posterior. Nota: La Gerencia de Contabilidad se encarga de dar un aviso de 3 días antes como recordatorio para entregar dicha información.
2. Se tiene establecido que las fechas de cierre de información contable se deben realizar al día 12 del mes posterior con una tardanza máxima de 3 días.
3. Los tiempos de entrega de información contable, elaboración de informes contables para presentación ante los entes correspondientes se deberá realizar conforme a la Ley, trimestralmente con el nombre de cuenta pública y un cierre del año con el nombre de cuenta pública anual. Dichas fechas se establecen de la siguiente forma:
 - Trimestralmente. 30 días posteriores al cierre trimestral.
 - Anual: establecida por ISAF, con fecha aproximada del 15 de abril del año posterior

[Firma]

del cierre del ejercicio.

4. Se tiene establecido que se debe de presentar la información al Municipio y al ISAF.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REGISTRO DE CONFORMIDAD
Estados Financieros.	Facturas, Registro de SCAT y gastos de ingresos del organismo.

VII. CLIENTES

Consejo consultivo, Junta de Gobierno, Municipio de Hermosillo y Ciudadanía en general.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Elaboración de Estados Financieros	Estados financieros realizados Vs. Estados financieros programados

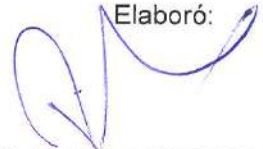
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DAF-P406-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Registro de sistema contable	
Jefe de Departamento de Contabilidad	1.1 Revisa balanza de comprobación en el sistema contable.	Formato de Balanza de comprobación
	1.2 En caso de no ser correcta la balanza, realiza los ajustes necesarios y corrige en el sistema contable.	
	1.3 En caso de ser correcta la balanza, valida en sistema para generación de los estados de resultados para su presentación para la Junta.	
	1.4 Imprime los estados financieros.	Formato de Balance general
	2. Revisión de documentación de balances	
Gerente de Contabilidad y finanzas	2.1 Revisa los estados financieros.	Registro en sistema contable
	2.2 En caso de no autorizar los estados financieros solicita que se realicen ajustes de corrección en el sistema contable	
	2.3 Autoriza estados financieros y se turna a la Dirección de Administración y Finanzas y a Dirección General para su firma	

FIN DEL PROCEDIMIENTO

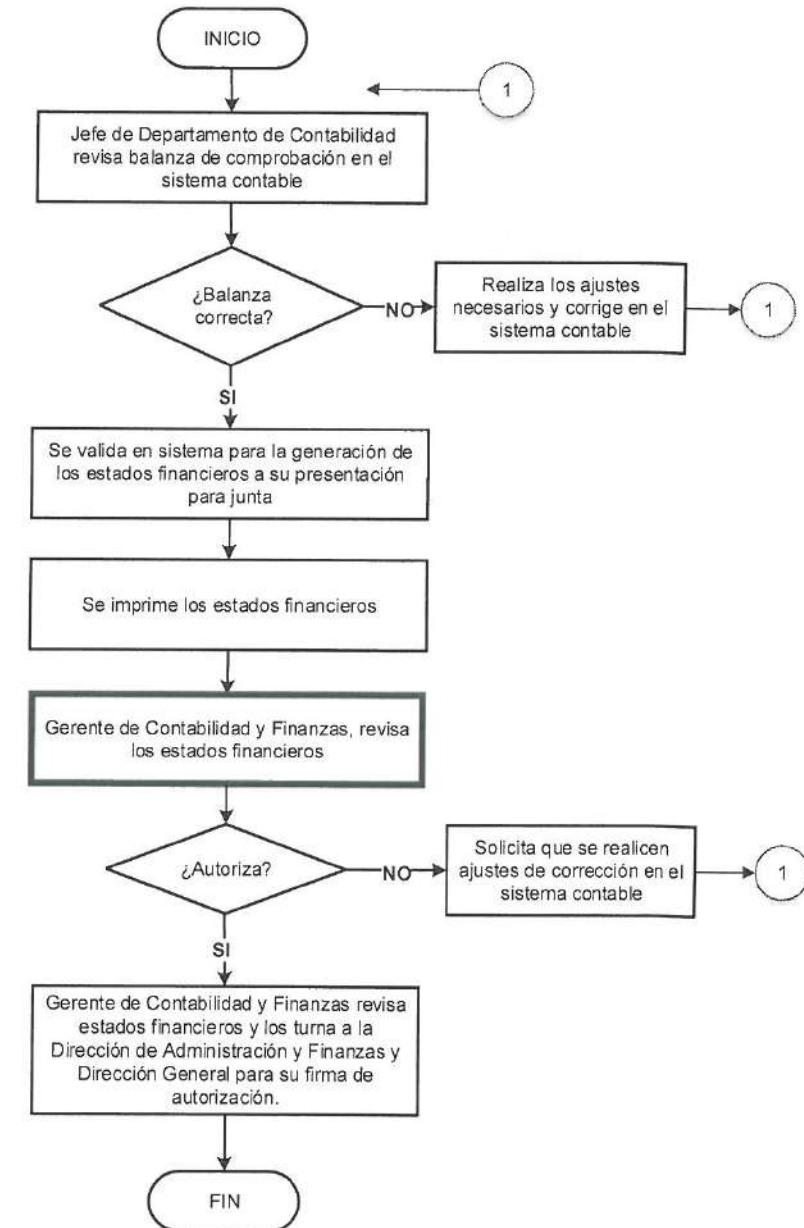
Elaboró: 
Gerente de Contabilidad y Finanzas

Revisó: 
Director de Administración y Finanzas

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P406/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Elaboración de Estados Financieros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Elaboración:
26-DAF-P406/Rev.00	09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Balanza de comprobación	Jefe de departamento de Finanzas	Electrónico	5 años	Módulo 2	Electrónico/ Archivo
2	Balance general	Jefe de departamento de Finanzas	Electrónico	5 años	Módulo 2	Electrónico/ Archivo
3	Registro en sistema contable	Gerente de Contabilidad y Finanzas	Electrónico	5 años	Módulo 2	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.

290



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Elaboración de Estados Financieros	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Verificación:
26-DAF-P406/Rev.00	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realiza revisión de balance de comprobación en el sistema contable?			
2	¿Se imprimen los documentos originales y se turnan a Gerencia de Contabilidad y Finanzas?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

291



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago a proveedores.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P407/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos de pagos de bienes muebles y consumibles, con el fin de cumplir con los requerimientos de los adeudos generados por las diferentes direcciones de área que conforman el Organismo Operador.

II. ALCANCE

Aplica a todos los proveedores y prestadores de servicio que brindan sus bienes a todas las áreas del Organismo.

III. DEFINICIONES

- **Facturas:** Documento fiscal que avala la compra de material(es).
- **Requisición de bienes:** Petición por escrito o electrónica de los diferentes bienes que solicita determinada área del Organismo Operador.
- **Suficiencia presupuestal:** Recurso disponible para realizar la compra del bien.
- **Transferencia:** Operación bancaria que consiste en cambiar dinero de una cuenta a otra.
- **Póliza de cheque:** Es el término utilizado en finanzas, bancos, títulos y valores financieros específico para describir una salida de dinero de la cuenta bancaria propia a través de la emisión de un cheque.
- **Activo fijo:** En un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. son ejemplos de activos fijos: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, etc.
- **Orden de compra:** Documento en el cual se solicita a determinado proveedor los bienes que se especifican en el mismo.
- **Solicitud de cotización:** Documento o medio electrónico en el cual se solicitan los precios a los proveedores de la bienes o servicios que se especifican en el mismo.
- **Orden de pago:** documento que se genera para comprometer el pago.
- **Proveedores aprobados:** Proveedores que cumplen con todos los requisitos necesarios para la prestación del servicio.
- **Proveedores condicionados:** Proveedores que no alcanzaron la puntuación mínimo requerida para mantenerse como proveedor aprobado.
- **Proveedores críticos:** Son los que no proveen los materiales y servicios en tiempo y forma.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Aguas del Estado de Sonora.
- Ley de Ingresos y Presupuesto de Ingresos del H. Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.
- Presupuesto de Egresos del Ayuntamiento del Municipio de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

Programación de recursos:

1. La programación mensual de los recursos se realiza considerando el programa del presupuesto autorizado y el vencimiento de las facturas de los proveedores de bienes y servicios.
2. El programa mensual de recursos es aprobado por la Dirección de Administración y Finanzas.

Asignación de recursos:

1. La asignación de los recursos se realiza de acuerdo al programa mensual de recursos autorizados y vencimiento de las facturas de los proveedores de bienes y servicios.
2. En caso de incumplimiento del programa de ingresos, las prioridades para la asignación de recursos se determinan asegurando la operación del Organismo de la manera siguiente:
3. Nómina
4. Gastos Operativos
5. Gastos Administrativos
6. La asignación diaria de los recursos es autorizada por la Dirección de Administración y Finanzas.
7. Contabilidad o Finanzas emite diariamente el reporte de Posición Diaria de Efectivo, en base al cual se asignan los recursos.
8. Contabilidad o Finanzas elabora diariamente el reporte de pagos realizados, así como el reporte de cumplimiento del programa mensual de recursos.

Pago a proveedores:

1. Todos los pagos se deben de realizar con factura que cumpla con los requisitos fiscales.
2. Los pagos deben de soportarse con la factura, entrada de almacén y la orden de compra para corroborar la validez de la transacción.
3. Los pagos por servicios deben estar soportados con la factura, orden de trabajo o contrato y el acta de entrega-recepción.
4. Al elaborar el cheque de sistema genera automáticamente la cancelación de la cuenta por pagar y su afectación en bancos
5. Los cheques en tránsito con una antigüedad mayor a 90 días deben ser cancelados, registrando nuevamente el pasivo.
6. Pagando un cheque los comprobantes deben de ser cancelados con sello de PAGADO.
7. Pagando un cheque los comprobantes deben de ser cancelados con sello de PAGADO.

Verificación presupuestal:

1. Para la adquisición de un bien es necesario que existe suficiencia presupuestal en el sistema SAC.
2. Para las adquisiciones de activos fijos, con un valor menos a 35 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal, según las reglas específicas del Registro y Valoración del Patrimonio) tales como equipo de cómputo, mobiliario, maquinaria y equipo, etc. <<<<debe solicitarse Dictamen Técnico al área correspondiente para que autorice la adquisición del bien referenciado.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE		REQUISITO DE CONFORMIDAD
Pago a proveedor de servicios.		Transferencia/ Cheque
VII. CLIENTES		
Todas las direcciones del Organismo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Pago a proveedores		Total de facturas pagadas en el mes Vs. Total de facturas recibidas en el mes
Pago a proveedores		Facturas pagadas Vs. Facturas programas
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DAF-P407-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Recepción de solicitudes de pago	
Asistente Especializado	1.1 Recibe solicitud de pago de las distintas áreas.	Solicitud de pago
Asistente Especializado de Contabilidad	1.2 En caso que no se acepte, turna documentos al área solicitante para que realice las gestiones necesarias.	
	1.3 En caso de ser aceptada la solicitud turna a Departamento de Contabilidad para revisión.	
	2. Autorización del pago	
Jefe de Departamento de Contabilidad	2.1 Jefe de Departamento de Contabilidad registra los documentos y turna a la Gerencia de Contabilidad y a la Dirección de Administración y Finanzas para su autorización.	
	3.Se autoriza el pago por cheque	
Jefe de Departamento de Finanzas	3.1 Confirma que se pueda proceder a pagar una vez autorizado por la Dirección de Administración y Finanzas	
	3.2 Turna documentos a Asistente Especializado para elaboración de póliza de cheque.	
Asistente Especializado	3.3 Elabora póliza de cheque y turna al Jefe de Departamento de Finanzas para su autorización.	
Jefe de Departamento de Finanzas	3.4 Revisa y autoriza póliza de cheque.	Póliza de cheque
	3.5 Póliza de cheque correcta turna a la Gerencia de Contabilidad, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección General para su autorización y firma.	
Director General	3.6 Remite documentación autorizada y firmada.	
Jefe de Departamento de Finanzas	3.7 Se procede al pago por las modalidades mencionadas.	
Asistente Especializado	3.8 Archiva póliza de cheque y comprobantes de pago para su resguardo y consulta.	

	4.Se autoriza el pago por transferencia	
Jefe de Departamento de Finanzas	4.1 Ingres a la banca electrónica	
	4.2 Consulta disponibilidad de recursos en la banca y transfiere los montos requeridos para el pago correspondiente.	
	4.3 Efectúa operación de transferencia e imprime comprobante del pago (SPEI).	
	4.4 Turna asistente especializado toda la documentación comprobatoria de transferencia para su reconocimiento en el programa contable operativo.	
Asistente Especializado	4.5 Archiva comprobante de pagos (SPEI) para su resguardo y consulta.	Comprobante de pago (SPEI)
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

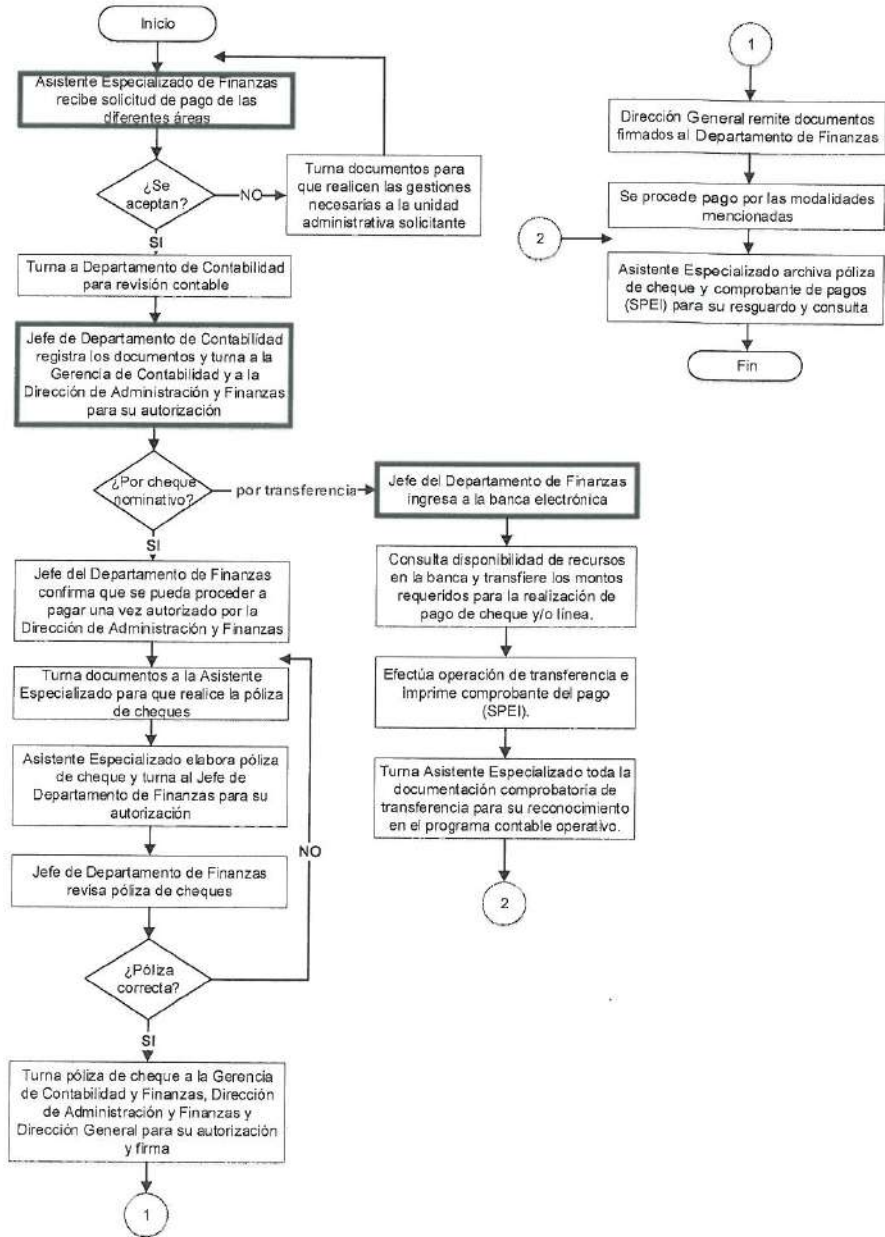
Elaboró:  Gerente de Contabilidad y Finanzas

Revisó:  Director de Administración y Finanzas

Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas.	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago a proveedores.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P407/Rev.00



26-DAF-P407-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pago a proveedores	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P407/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de pago	Asistente Especializado de Finanzas	Oficio	5 años	Módulo 2	Archivo
2	Póliza de cheque	Jefe de Departamento de Contabilidad	Documento	5 años	Módulo 2	Sistema/ Archivo
3	Comprobante de pago (SPAEl)	Jefe de Departamento de Contabilidad	Documento	5 años	Módulo 2	Sistema/ Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Hoja 1 de 1
Pago a proveedores	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	Fecha de Verificación:
26-DAF-P407/Rev.00	

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibe solicitud de pago de las distintas áreas?			
2	¿Se registra y remite los documentos al Departamento de Finanzas para su pago?			
3	¿Se recibe y turna para autorización de pago?			
4	¿Se gira instrucciones para generar el pago mediante cheque?			
5	¿Se gira instrucciones para generar el pago mediante transferencia?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

[Firma]



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Compras.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:	FECHA DE EMISIÓN:
26-DAF-P408/Rev.00	09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos de compras de bienes muebles y consumibles, con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por las diferentes direcciones de áreas que conforman el Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todas las unidades administrativas del Organismo Operador.

III. DEFINICIONES

- **Facturas:** Documento fiscal que avala la compra de material (es).
- **Requisición de bienes:** Petición por escrito o electrónica de los diferentes bienes que solicita determinada área del Organismo de Agua de Hermosillo.
- **Suficiencia Presupuestal:** Recurso disponible para realizar la compra del bien.
- **Bienes:** Son recursos materiales.
- **Activo fijo:** Es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangibles, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. Son ejemplos de activos fijos: bienes inmuebles, maquinaria, material de oficina, etc.
- **Orden de Compra:** Documento en el cual se solicita a determinado proveedor los bienes que se especifican en el mismo.
- **Solicitud de Cotización:** Documento o medio electrónico en el cual se solicitan los precios a los proveedores de los bienes o servicios que se especifican en el mismo.
- **Orden de Pago:** Documento que se genera para comprometer el pago.
- **Proveedores Aprobados:** Proveedores que cumplen con todos los requisitos necesarios para la prestación del servicio.
- **Proveedores condicionados:** Proveedores que no alcanzaron la puntuación mínima requerida para mantenerse como proveedor aprobado.
- **Proveedores críticos:** Son los que no proveen los materiales y servicios en tiempo y forma.
- **Material crítico:** Material esencial para poder realizar las actividades de las diferentes áreas de trabajo.
- **UMA:** Unidad de medida y actualización.
- **Sistema SAC:** Sistema de Armonización Contable.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Reglamento del Comité de Adquisiciones, arrendamientos y servicios del H. Ayuntamiento de Hermosillo.

V. POLÍTICAS

[Firma]

Proceso de Compras de Productos

1. Todas las requisiciones deben solicitarse en el formato "Requisición" (por sistema SAC) con todas las especificaciones necesarias y deben ser autorizadas por la persona que asigne el titular del área que corresponda.
2. No se aceptan requisiciones que no estén debidamente requisitadas, indicando nombre del área o Dirección, fecha de solicitud, descripción de los artículos solicitados, unidad de medida, cantidad solicitada, nombre y firma de quien solicita, así como el nombre y firma de quien autoriza.
3. Las requisiciones ordinarias mensuales de papelería se reciben a más tardar los días 10 de cada mes, las requisiciones que se reciban con fecha posterior al día 10, serán programadas para el siguiente mes, con excepción de las urgentes.
4. Para iniciar el proceso, todas las requisiciones de compra deben ser registradas en el sistema SAC (control de requisiciones); y autorizada por el facultado.
5. Las requisiciones deben ser enviadas de tres a siete proveedores para su cotización, en caso de no ser cotizadas en su totalidad por los invitados durante los siguientes 5 días hábiles, se procede a elaborar orden de compra a la mejor opción.

Búsqueda y selección de proveedores

1. Verificar en el padrón de proveedores, cuales puedan surtir la requisición hecha por las diferentes áreas y procesos del SGC.
2. Se considera para propósito de seleccionar proveedores nuevos, todos aquellos que cumplan con los requisitos señalados en el artículo 70 del Reglamento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del H. Ayuntamiento de Hermosillo.
3. Se mantiene evidencia de la documentación entregada para el alta al padrón de proveedores.

Solicitud de autorización de orden de compra

1. La orden de compra de materiales debe estar revisada por el Jefe de Compras y el Gerente de Bienes y Adquisiciones.
2. La selección del proveedor al que se asigna la compra debe de cumplir con los siguientes requisitos: ofrecer un artículo de calidad (cumpla con las especificaciones requeridas), contar con el mejor precio y crédito, así como un mejor tiempo de entrega.

Recepción de bienes

1. La persona que recibe los bienes debe revisar que esta corresponda a lo especificado en la orden de compra y factura.
2. El proveedor debe presentar la orden de compra y factura al entregar los productos requeridos.
3. Si el material no coincide con las especificaciones solicitadas, se consulta al solicitante si recibe o no.
4. Cuando se reciba productos y/o materiales y en caso de que la cantidad que se recibe sea diferente a la que se menciona en la orden de compra autorizada, el Jefe del Departamento y el Jefe de Oficina del almacén general efectúan lo siguiente:
 - Se trata de una parcialidad, anotan en la orden de compra la cantidad real recibida (y la fecha en que se acepta el producto) además el proveedor debe entregar carta compromiso donde indique cumplimiento total de la orden de compra.
 - Si se trata de faltante, el proveedor ya no surtirá por que el proveedor ya no puede respetar el precio, no manejará dicho producto, etc. El proveedor presentará una

- carta en la que indica el motivo por lo que no surtirá la orden, si esta cuenta con más artículos sigue su trámite correspondiente.
5. Se tiene establecido que el inicio de la recepción de productos y materiales sea en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 hrs. aproximadamente.
 6. La persona que recibe el bien debe de firmar de conformidad en la orden de compra y la factura.
 7. El responsable de recibir facturas (almacén) de las adquisiciones generará la solicitud de pago y debe turnarla a la gerencia de Bienes y Adquisiciones para su autorización y este a su vez, envía a la Gerencia de Contabilidad.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Compras	Bienes materiales que cumplan con la descripción detallada en la orden de compra: unidad, cantidad y marca.

VII. CLIENTES

Aplica a todos los procesos/áreas que conforman Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Dar atención a todas las requisiciones recibidas en el mes	Requisiciones atendidas Vs. Requisiciones recibidas
Generar las órdenes de compra del mes	Órdenes de compra generadas Vs. Requisiciones recibidas
Mantener catálogo de proveedores confiables	Evaluaciones de proveedores Vs. Padrón de proveedores

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

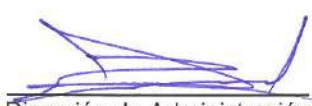
26-DAF-P408-A01 Diagrama de Flujo.

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Registro	
Área solicitante	1.1 Registra en el sistema SAC las requisiciones de materiales.	Registro en Sistema SAC
	2. Recepción	
Gerente de Bienes y Adquisiciones	2.1 Recibe requisiciones autorizadas vía electrónica a través del SAC.	
Jefe de Oficina de Compras	2.2 Revisa que las requisiciones cuenten con las descripciones correctas del artículo, si está correcto; continúa con el procedimiento, si está incorrecto; cancela y solicita al área nueva requisición con las especificaciones necesarias.	
	3. Impresión de requisición	
Jefe de Oficina de Compras	3.1 Imprime requisición y turna al Jefe del Departamento de Compras para su firma y posterior remisión a la página de compras.	
	4. Solicitud de cotización	
Jefe del Departamento de Compras	4.1 Envía las invitaciones para cotización por medio del sistema, de acuerdo al giro con el que fueron registrados en el padrón de proveedores.	Solicitud de cotización

Jefe de Oficina de Compras	4.2 Cotiza la requisición y la sube de nuevo a la página de compras.	Cotización
5. Comparativo de propuestas		
Jefe de Oficina de Compras	5.1 Imprime y entrega cuadro comparativo de cotizaciones para análisis del Jefe del Departamento de Compras y Gerente de Bienes y Adquisiciones.	Cuadro comparativo
Jefe del Departamento de Compras	5.2 Analiza cuadro comparativo, si cumple con lo requerido y establecido en la Ley procede la compra, si excede el monto de 500 salarios mínimos se turna para autorización de comité.	
6. Selección de proveedor y orden de compra		
Jefe del Departamento de Compras	6.1 Selecciona al proveedor y notifica al Jefe de Oficina para que elabore e imprima la orden de compra.	Orden de compra
Jefe de Oficina de Compras	6.2 Elabora e imprime orden de compra y turna para firma al Jefe del Departamento de Compras y Gerente de Bienes y Adquisiciones, posteriormente se turna a la Dirección de Administración y Finanzas para su autorización.	
Jefe de Oficina de Compras	6.3 Recibe orden de compra autorizada y firmada, separa las copias para archivo y la original entrega al proveedor.	
7. Recepción de materiales		
Encargado de Almacén	7.1 Recibe materiales con original de orden de compra y factura.	Factura
8. Entrega de materiales		
Auxiliar de almacén	8.1 Avisa al usuario final que tiene que recibir el bien solicitado	Orden de suministro de almacén
9. Solicitud de pago		
Jefe de Oficina de Almacén	9.1 Elabora el registro de la solicitud de pago en el sistema SAC, imprime y envía para validación y firma de la Gerencia de Bienes y Adquisiciones.	Solicitud de pago
Gerente de Bienes y Adquisiciones	9.2 Firma y turna la solicitud de pago a la Dirección de Administración y Finanzas para la autorización del pago correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Bienes y Adquisiciones

Revisó: 
Dirección de Administración y Finanzas

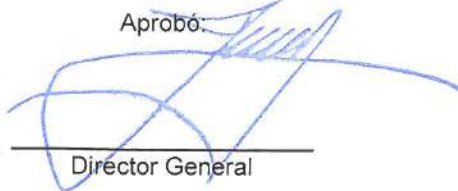
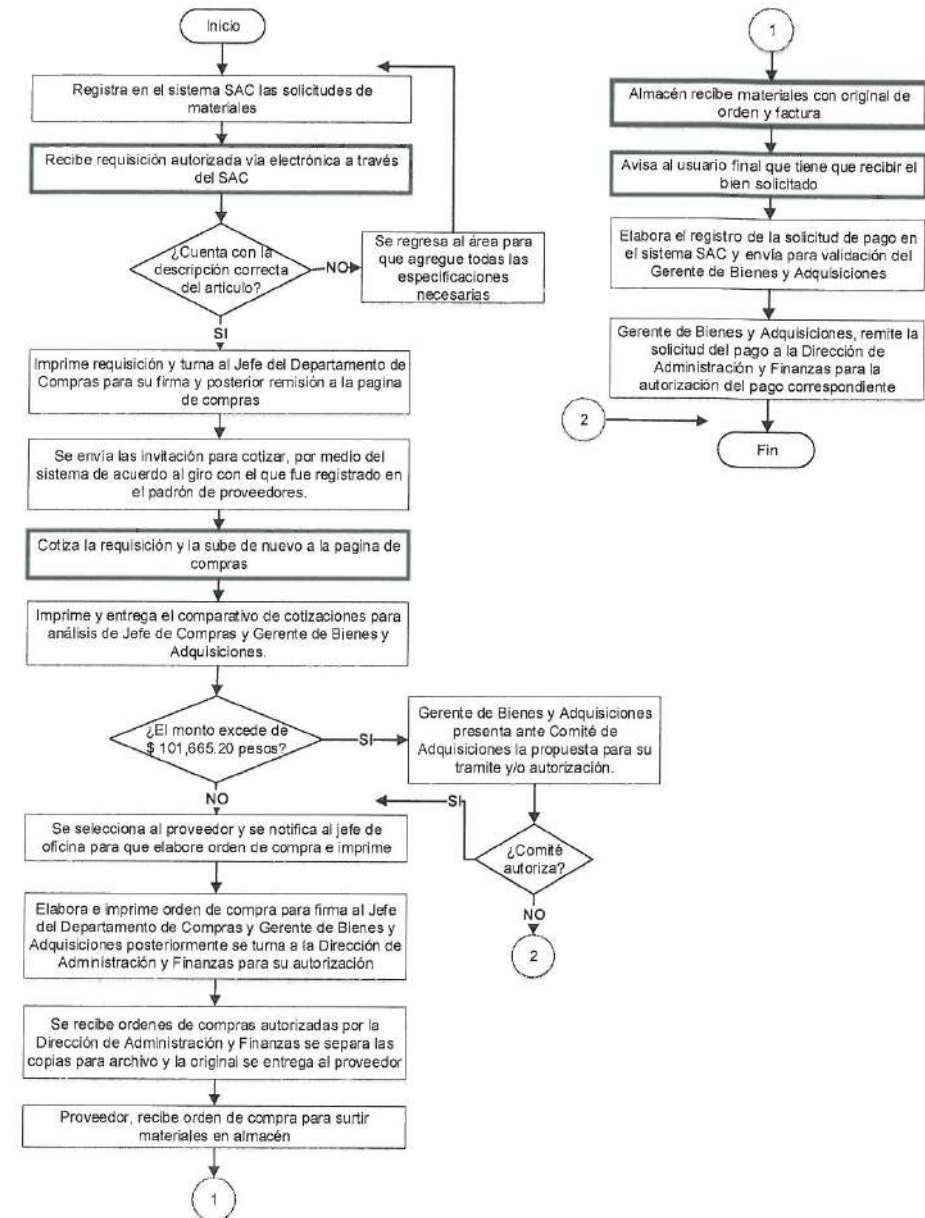
Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Compras	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P408/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Compras	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P408/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Registro en sistema SAC	Gerente de Bienes y Adquisiciones	Electrónico	3 años	Bienes y Adquisiciones	Electrónico
2	Solicitud de cotización	Jefe de Departamento de Compras	Documento	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo
3	Cotización	Jefe de Departamento de Compras	Electrónico	3 años	Bienes y Adquisiciones	Electrónico
4	Cuadro comparativo	Jefe de Oficina de Compras	Documento	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo
5	Orden de compra	Jefe de Oficina de Compras	Documento/ Electrónico	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo/ Electrónico
6	Factura	Personal de almacén	Documento	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo
7	Orden de suministro de almacén	Auxiliar de oficina	Documento	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo
8	Solicitud de pago	Jefe de Oficina de Compras	Documento/ Electrónico	3 años	Bienes y Adquisiciones	Archivo/ Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Compras	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P408/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elabora en el Sistema SAC las requisiciones de los materiales?			
2	¿Se revisan las requisiciones que cuenten con la descripción correcta del artículo?			
3	¿Recibe del proveedor los materiales con original de orden de compra y factura?			
4	¿Se avisa al área solicitante de la llegada del bien solicitado?			
5	¿Se elabora registro de las solicitudes de pago en el sistema SAC?			
6	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
7	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
8	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
11	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
12	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P409/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Aplicar los lineamientos relativos al mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura (pintura, iluminación y limpieza) de Agua de Hermosillo.					
II. ALCANCE Aplica a la infraestructura (pintura, iluminación y limpieza) de Agua de Hermosillo.					
III. DEFINICIONES - Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipamiento y servicios necesarios para el funcionamiento de Agua de Hermosillo, edificios y servicios generales (Pintura, Iluminación y Limpieza). - Equipamiento: Conjuntos de elementos regularmente fijos que proporcionan un servicio (Lámparas, sanitarios).					
IV. REFERENCIAS - Ley de Gobierno y Administración Municipal. - Ley Federal del Trabajo. - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora. - Reglamento Interior de Trabajo 2016.					
V. POLÍTICAS Criterios operativos para el mantenimiento a la infraestructura, iluminación y limpieza 1. Para el mantenimiento preventivo de la infraestructura por iluminación, esta se realiza a través de reportes de correos electrónicos o por solicitud de materiales de los diferentes procesos que requieren del servicio del mantenimiento o reposición de lámparas. 2. Para el servicio de intendencia se tiene establecido el programa de trabajo de limpieza en el cual se establece las actividades para mantener este organismo operador con orden e higiene. 3. Se tiene establecido para el mantenimiento de pintura, se realiza un levantamiento de las oficinas e instalaciones para verificar el estado y necesidades de pintura para programar dicho mantenimiento, esta revisión se realiza aplicando un formato de evaluación de la infraestructura.					
VI. PRODUCTOS <table><tr><th>NOMBRE</th><th>REQUISITOS DE CONFORMIDAD</th></tr><tr><td>Mantenimiento a la infraestructura (pintura, iluminación y limpieza).</td><td> • Formato de inspección • Solicitud de Servicio • Formato de conformidad </td></tr></table>		NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD	Mantenimiento a la infraestructura (pintura, iluminación y limpieza).	• Formato de inspección • Solicitud de Servicio • Formato de conformidad
NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD				
Mantenimiento a la infraestructura (pintura, iluminación y limpieza).	• Formato de inspección • Solicitud de Servicio • Formato de conformidad				
VII. CLIENTES Todas las áreas de Agua de Hermosillo.					
VIII. INDICADORES					

NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Cumplir con el programa de Mantenimiento a la infraestructura		Áreas atendidas Vs. Áreas programadas
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS 26-DAF-P409-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
1. Pintura		
Personal de Mantenimiento	1.1. Realiza recorridos al área de trabajo para el mantenimiento de pintura.	Evaluación de infraestructura
	1.2. Verifica el estado de la pintura de las oficinas, de acuerdo a la Evaluación de Infraestructura.	
	1.3. Detecta necesidades de pintura.	
	1.4. Asigna personal de mantenimiento y servicios generales para realizar el servicio.	
	1.5 Realiza el mantenimiento de pintura.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
2. Iluminación		
Personal de Mantenimiento	2.1. Realiza recorridos al área de trabajo para el mantenimiento de iluminación.	Evaluación de infraestructura
	2.2. Verifica el estado de la pintura de las oficinas, de acuerdo a la Evaluación de Infraestructura.	
	2.3. Detecta necesidades de iluminación.	
Jefe de Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales	2.4. Asigna al personal de mantenimiento y servicios generales para atender falla de iluminación.	
	2.5. Realiza la reparación de iluminación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
3. Limpieza de oficinas		
Mozos de limpieza	3.1. Realiza actividades diarias de limpieza de las oficinas.	
	3.2. Recolecta la basura.	
	3.3. Limpia ventanas, pisos.	
	3.4. Limpia escritorios, mesas de trabajo, cuadros y equipo de cómputo.	
	3.5. Limpia baños.	
	3.6. Limpia puertas.	
	3.7 Actividades de limpieza que realiza los lunes, miércoles y viernes.	
	3.8 Limpiar paredes, persianas, archiveros, quitar telarañas.	
Jefe de Departamento de Mantenimiento y Servicios generales	3.9 Registra todas estas actividades que se realizan semanalmente en el checklist de actividades de limpieza.	Checklist de actividades de limpieza.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Gerente de Mantenimiento
y Servicios Generales

Revisó:

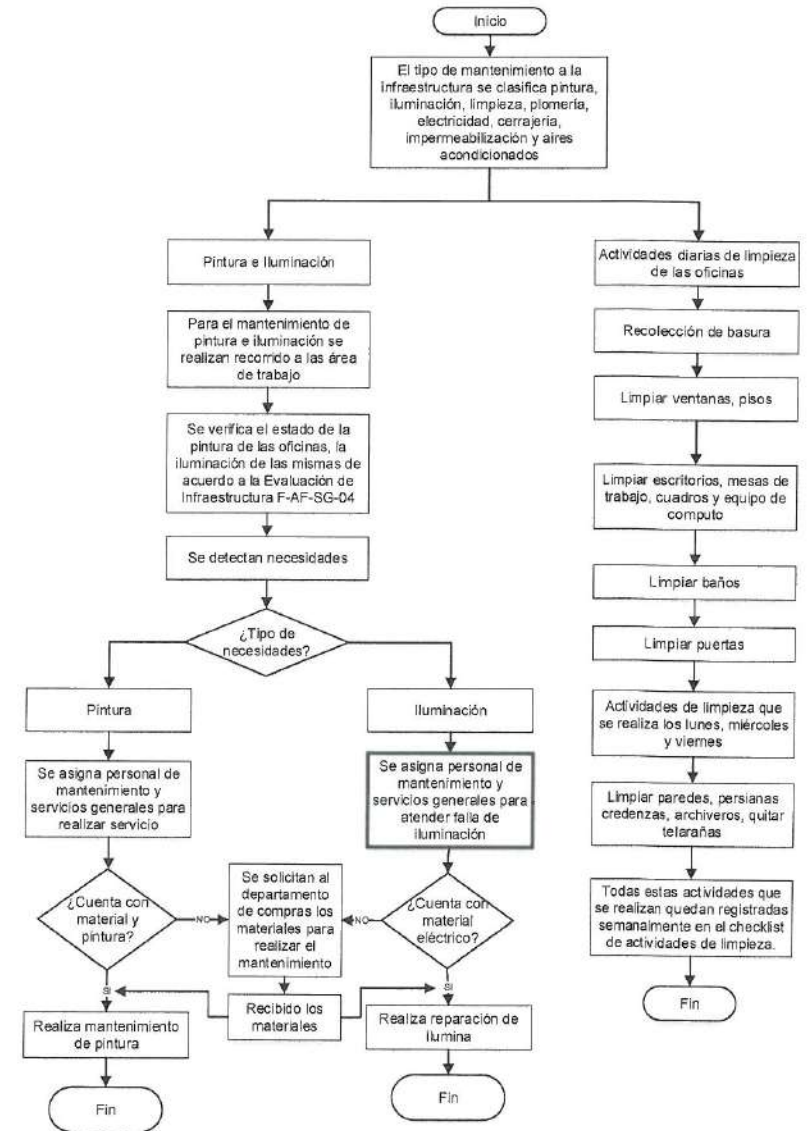
Dirección de Administración
y Finanzas

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P409/Rev.00



26-DAF-P409-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P409/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Evaluación de infraestructura	Personal de Mantenimiento	Electrónico	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Electrónico
2	Checklist de actividades de limpieza	Jefe de Departamento de Mantenimiento	Electrónico/ Documento	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Electrónico/ Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento a la Infraestructura e instalaciones	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P409/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se realizan recorridos para el trabajo de mantenimiento?			
2	¿Se asigna personal de mantenimiento para realizar el servicio requerido?			
3	¿Se registran todas las actividades que realizan semanalmente?			
4	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
5	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
6	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
10	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de refrigeración.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P410/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos relativos al Mantenimiento Preventivo y Correctivo a equipos de refrigeración (aires acondicionados) como lo establece el Sistema de Gestión de Calidad del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.
II. ALCANCE
Aplica a todos los aires acondicionados del organismo operador de Agua de Hermosillo.
III. DEFINICIONES
- Mantenimiento Preventivo: El mantenimiento Preventivo es aquel que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el seguimiento de averías en los artefactos, equipos electrónicos, vehículos automotores, maquinarias pesadas, etc. - Mantenimiento Correctivo: Aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos.
IV. REFERENCIAS
- Ley de Gobierno y Administración Municipal. - Ley Federal del Trabajo. - Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
V. POLÍTICAS
Mantenimiento Preventivo a Aires Acondicionados 1. El mantenimiento preventivo de los aires acondicionados se realiza una vez al año antes del inicio de la temporada de verano, se programan en los meses de enero a marzo, dicho mantenimiento es realizado por un proveedor externo. 2. Se cuenta con un inventario de equipos de aires acondicionados de los diferentes módulos que conforman las oficinas de Agua de Hermosillo, la marca, capacidad, no. de serie, ubicación del equipo. 3. Se tiene establecido que el mantenimiento preventivo se dará cuando se haya cumplido la fecha programada en el programa de mantenimiento preventivo de aires acondicionados. 4. Se tiene establecido que cuando se detecte en la recepción de los mantenimientos preventivos de los aires acondicionados, no se cumpla con los requisitos del mantenimiento establecidos o especificaciones se identifique, evalúe y se notifique para evitar su uso no intencionado. 5. Cada vez que se realicen los mantenimientos preventivos la gerencia de mantenimiento y servicios generales debe firmar en la orden de trabajo de conformidad los servicios recibidos.

6. Cuando el proveedor no pueda proporcionar los mantenimientos preventivos de aires acondicionados, se buscará otro proveedor para que realice los mantenimientos requeridos.

Mantenimiento Correctivo a Aires Acondicionados

1. Cuando presente falla el equipo de aire acondicionado, se debe reportar a la gerencia de mantenimiento y servicios generales por medio de correo electrónico o solicitud de materiales, para su atención inmediata a través de un proveedor externo.
2. Cuando se presente la falta de piezas de refacción para realizar el mantenimiento correctivo a los equipos de aires acondicionados, estas refacciones la suministrarán el proveedor, para rehabilitar el equipo de refrigeración, a la mayor brevedad posible.
3. Cuando el proveedor no pueda realizar los mantenimientos correctivos de aires acondicionados, se buscará otro prestador de servicio, para que realice los mantenimientos requeridos.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Mantenimiento preventivo y correctivo a los aires acondicionados.	Solicitud de Mantenimiento
	Reporte de Servicio
	Solicitud de Reparación

VII. CLIENTES

Todas las áreas que hacen uso del aire acondicionado.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Cumplir con el programa de Mantenimiento Preventivo de aires acondicionados	Mantenimiento Realizado. Vs. Mantenimiento Programados
Cumplir con el programa de Mantenimiento correctivo de aires acondicionados	Mantenimientos Realizados Vs. Mantenimientos correctivos solicitados.

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DAF-P410-A01 Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Mantenimiento Preventivo (Equipos de Refrigeración)	
Asistente Especializado	1.1. Elabora programa de mantenimiento preventivo de refrigeración de acuerdo al programa de inventarios de equipos de refrigeración.	Programa de mantenimiento preventivo de refrigeración
	1.2. Ejecuta por parte del Proveedor externo el mantenimiento preventivo a equipo de aire acondicionado.	
Encargado de Servicios Generales	1.3. Verifica su funcionamiento.	

	1.4. Realiza reporte de servicio y firmar por Encargado de Servicios Generales.	Reporte de mantenimiento ejecutado por el proveedor
FIN DEL PROCEDIMIENTO		
	2. Mantenimiento Correctivo (Equipos de Refrigeración)	
Encargado de Servicios Generales	2.1. Atiende la solicitud del área correspondiente para dar atención al reporte del mantenimiento correctivo.	
	2.2. Solicita los servicios del proveedor externo para realizar el mantenimiento correctivo a la unidad.	Solicitud de mantenimiento correctivo
	2.3. Atiende por parte del proveedor externo la solicitud y realizar el diagnóstico de la falla para determinar si tiene reparación	
	2.4 En caso de no tener reparación informa al Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales del problema que no tiene solución para su atención o reposición.	
	2.5. Realiza la reparación de la falla.	
Responsable del Área	2.6. Informa al personal del área la reparación de la falla una vez concluido con la reparación y poner en funcionamiento el equipo.	
	2.7. Firma de conformidad por el responsable de la unidad en la orden de trabajo, el mantenimiento correctivo realizado.	Conformidad de Orden de Trabajo realizado
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Gerente de Mantenimiento y Servicios Generales

Revisó:

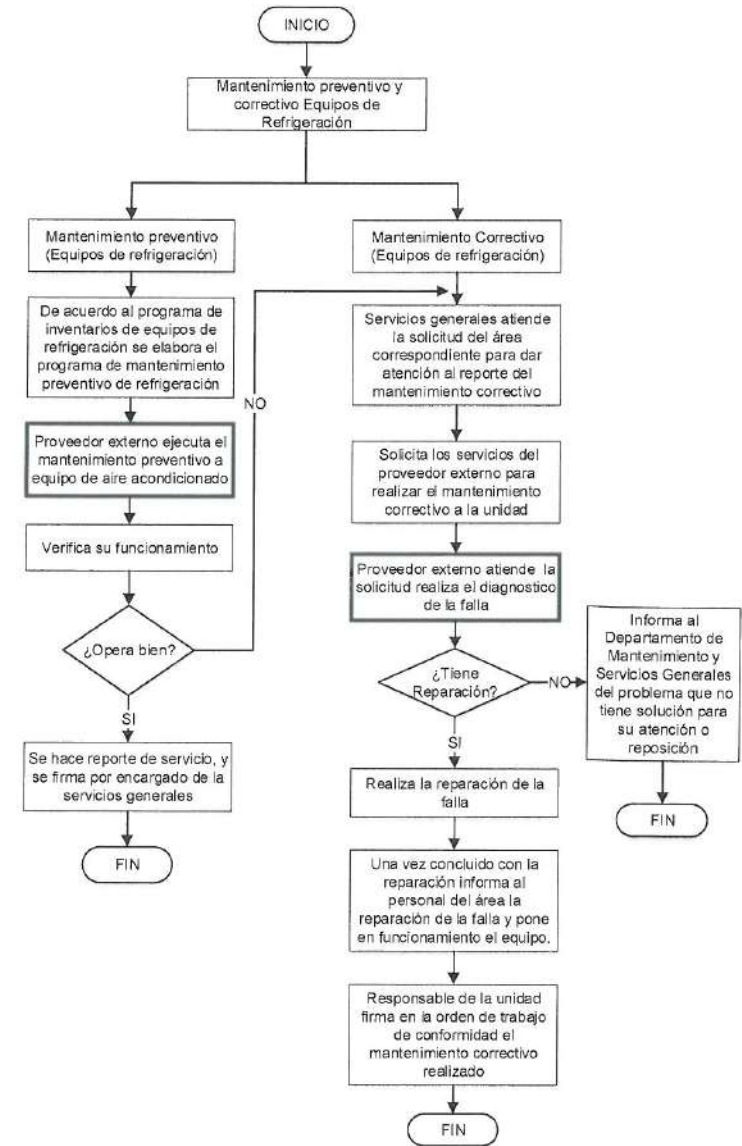
Dirección de Administración y Finanzas

Aprobó:

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO:	Hoja 1 de 1
Agua de Hermosillo	
UNIDAD ADMINISTRATIVA:	FECHA DE ELABORACIÓN:
Dirección de Administración y Finanzas	09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:
Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de refrigeración.	26-DAF-P410/Rev.00



26-DAF-P410-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de refrigeración.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P410/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Programa de mantenimiento preventivo	Asistente Especializado	Documento/ Electrónico	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Archivo/ Electrónico
2	Reporte de mantenimiento ejecutado por el proveedor	Proveedor de servicio	Documento/ Electrónico	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Archivo/ Electrónico
3	Solicitud de mantenimiento correctivo	Auxiliar de oficina de mantenimiento	Documento/ Electrónico	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Archivo/ Electrónico
4	Conformidad de orden de trabajo	Área atendida	Documento	3 años	Gerencia de Mantenimiento y Servicios Generales	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de refrigeración.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P410/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elabora programa de mantenimiento preventivo de refrigeración?			
2	¿Se realiza reporte de servicios y firma por el encargado?			
3	¿Se solicita los servicios del proveedor externo para la realización del mantenimiento correctivo?			
4	¿Se informa al personal de área la reparación de la falla una vez concluido con la reparación?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo al parque vehicular.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P411/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir los lineamientos para dar los Mantenimiento Preventivo y Correctivo al Parque Vehicular con el propósito de cumplir con los mantenimientos requeridos de las unidades automotrices para el buen funcionamiento de éstas, que son utilizadas en la operación por las diferentes Direcciones de las Áreas que conforman el Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios de vehículo oficial de Agua de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- **Mantenimiento Preventivo:** El mantenimiento preventivo es aquel que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el seguimiento de averías en los artefactos, equipos electrónicos, vehículos automotores, maquinarias pesadas.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de agua del estado de Sonora.
- Ley de Ingresos Vigente.
- Reglamento Interior de Trabajo 2016.

V. POLÍTICAS

Mantenimiento preventivo al parque vehicular

1. Se tiene establecido que el mantenimiento preventivo se dará cuando se haya cumplido la fecha programada en el programa de mantenimiento preventivo del parque vehicular, o bien cuando esta unidad en base a su kilometraje haya cumplido su recorrido establecido se podrá realizar el mantenimiento preventivo.
2. Se tiene establecido para el caso de que el kilometraje fue el primero el que se cumplió es responsabilidad de la persona que tiene asignado el vehículo de informar al director de servicios generales para que se cumpla con el mantenimiento preventivo.
3. Se tiene establecido que cuando se detecte en la recepción de los mantenimientos preventivos de los vehículos, no se cumpla con los requisitos del mantenimiento establecidos o especificaciones se identifique, evalúe y se notifique para evitar su uso no intencionado y aplica lo que señala el procedimiento de control de producto no conforme.
4. Cada vez que se realice los mantenimientos preventivo o correctivo el usuario de la unidad deberá firmar de conformidad los servicios recibidos en la factura correspondiente, para su trámite de pago.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Mantenimiento preventivo al parque vehicular.	Hoja de ingreso y Diagnóstico
	Solicitud de Servicio

Manual de Procedimientos

Página - 318 -

		Formato de Suministro
		Formato de salida
VII. CLIENTES		
Usuarios de vehículo oficial.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	
Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo del parque vehicular	Mantenimientos Realizados Vs. Mantenimientos Programados	
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DAF-P411-A01 Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1. Planeación de Mantenimiento	
Jefe de Departamento de Transporte y Maquinaria	1.1. Elabora el programa mensual del Mantenimiento Preventivo de las Unidades Mecánicas de acuerdo al inventario del parque vehicular.	Programa mensual de mantenimiento del parque vehicular
	1.2. Informa a las direcciones de áreas mediante oficio la notificación de la programación de los vehículos.	Formato de notificación
Titulares de Direcciones de área	1.3. Comunica a los Titulares de Direcciones del mantenimiento de la unidad.	
	1.4 Tomando en cuenta los mantenimientos programados se solicita a la Gerencia de Mantenimientos y Servicios Generales la requisición de las refacciones de los mantenimientos a realizar para estar en condiciones de llevarlos a cabo.	
	2. Realización de Mantenimiento	
Encargado del vehículo	2.1 Acude con su unidad al taller en la fecha programada para realizar el mantenimiento de la unidad.	
Mecánico de taller	2.2 Recibe la unidad para realizar el mantenimiento preventivo.	
	2.3 Realiza un diagnóstico mecánico para determinar las piezas que se van a necesitar.	
	2.4 Si no se cuenta con las refacciones se requisita a almacén para el mantenimiento con orden de servicio. O bien solicita al Departamento de Compras para su adquisición en caso de que no se cuente con las piezas en almacén.	
	2.5 Realiza el mantenimiento preventivo de la unidad y elaborar la orden de trabajo del servicio realizado.	
	3. Entrega de Unidad	

Manual de Procedimientos

Página - 319 -

Encargado del taller mecánico	3.1. Entrega unidad y recaba firma del responsable de la unidad de conformidad del mantenimiento realizado.	
	4. Control de Orden de Trabajo	
Encargado del taller mecánico	4.1. Turna Orden de Trabajo al Asistente Especializado para su registro en el sistema.	
Asistente Especializado	4.2. Archiva orden de trabajo.	Orden de trabajo con firma de conformidad
	4.3. Al final de mes el comparativo de los mantenimientos realizados contra los programados.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

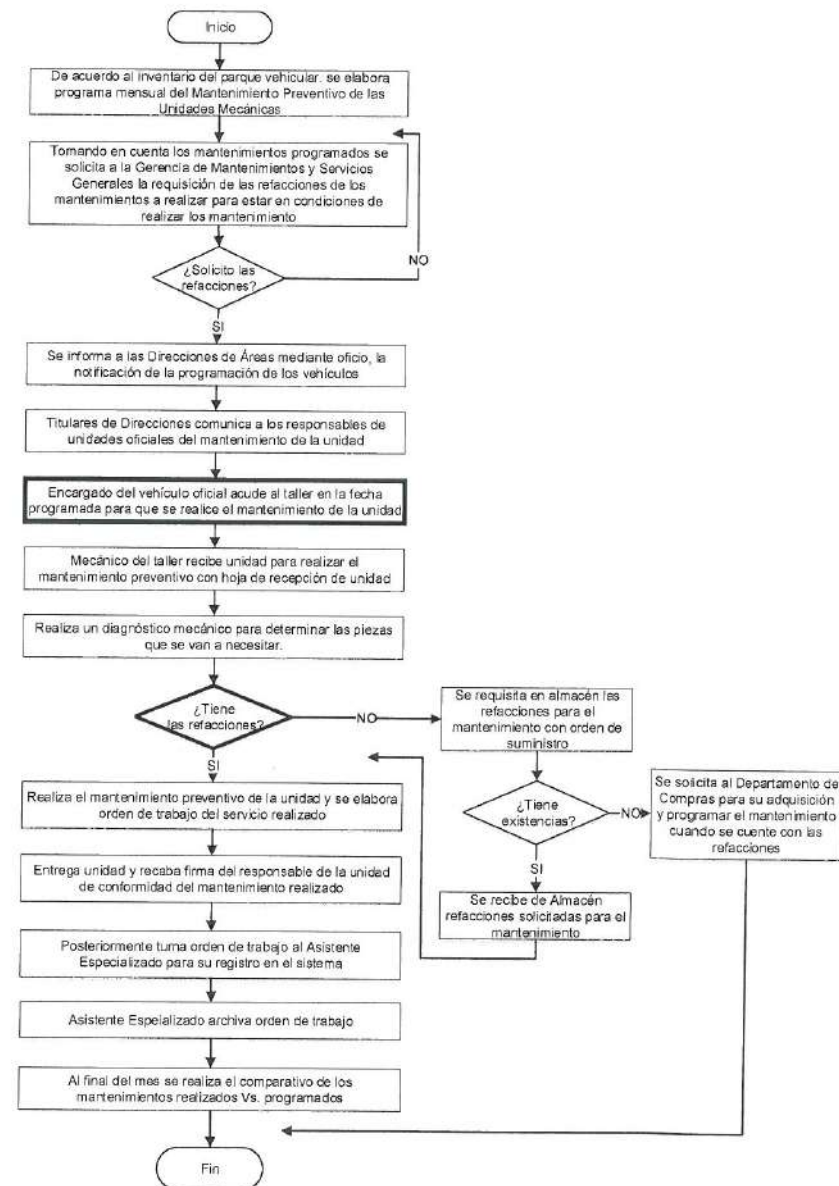
Gerente de Mantenimiento
y Servicios Generales

Dirección de Administración
y Finanzas

Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Administración y Finanzas	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo al parque vehicular.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P411/Rev.00



26-DAF-P411-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo al parque vehicular.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P411/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Programa mensual de mantenimiento del parque vehicular	Jefe de Departamento de Taller Mecánico	Documento/ Electrónico	3 años	Taller Mecánico	Archivo/ Electrónico
2	Formato de notificación	Jefe de Oficina de Taller Mecánico	Documento/ Electrónico	3 años	Taller Mecánico	Archivo/ Electrónico
3	Orden de trabajo con firma de conformidad	Jefe de Oficina de Taller Mecánico	Documento	3 años	Taller Mecánico	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Administración y Finanzas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Mantenimiento preventivo al parque vehicular.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DAF-P411/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se elabora programa mensual del mantenimiento preventivo de las unidades mecánicas?			
2	¿Se comunica a los titulares de dirección del mantenimiento de la unidad?			
3	¿Se programa fecha para realizar el mantenimiento de la unidad?			
4	¿Se realiza el mantenimiento elaborando la orden de trabajo para su realización?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuenta a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



LISTA MAESTRA
Agua de Hermosillo
Dirección de Recursos Humanos

Fecha: 09/Feb/24
Hojas: 1 de 1

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	NO. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
PROCESOS			
26-AGH-CP05	Administración de Personal	Rev.00	09/Feb/24
PROCEDIMIENTOS			
26-DRH-P501	Elaboración de nóminas	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P502	Solicitud de vacaciones y prima vacacional	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P503	Bajas de personal	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P504	Contratación de personal no sindicalizado	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P505	Contratación de personal sindicalizado	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P506	Capacitación	Rev.00	09/Feb/24
ANEXOS			
26-DRH-P501-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P502-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P503-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P504-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P505-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24
26-DRH-P506-A01	Diagrama de Flujo	Rev.00	09/Feb/24



CARTA DE PROCESOS
Agua de Hermosillo
Dirección de Recursos Humanos

Código:	26-AGH-CP05/Rev.00	Fecha de Emisión:	09/Feb/24
DATOS DEL PROCESO			
Nombre del Proceso	Administración de Personal.		
Objetivo de Calidad	Administrar y gestionar con eficiencia los recursos humanos que integran el Organismo, propiciando un entorno favorable para el desarrollo del personal y que permita el logro de metas y objetivos de la administración, cumplimiento con las obligaciones laborales y fiscales en tiempo y forma.		
Alineación al PMD	2.15.1. Implementar mecanismos de control y sistemas de información para la evaluación del desempeño, transparencia, mejora de la percepción e imagen institucional, así como la defensa legal del patrimonio del organismo.		
Facultades y Atribuciones	Facultades 1 y 2 del catálogo de facultades y procesos.		
Alcance	Aplica a todo el personal de Agua de Hermosillo.		
Responsable del Proceso	Director de Recursos Humanos.		
Producto	Personal con competencias y desarrollo continuo.		
Cliente	Todas las Unidades Administrativas que conforman Agua de Hermosillo		
Interacción con otros procesos	26-AGH-CP01: Seguimiento a la información documentada. 26-AGH-CP02: Prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento. 26-AGH-CP03: Comercialización de servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento. 26-AGH-CP04: Administración y suministro de los recursos financieros, materiales y servicios generales.		
PROCEDIMIENTOS QUE ORIGINA			
CÓDIGO	NOMBRE		
26-DRH-P501	Elaboración de nóminas		
26-DRH-P502	Solicitud de vacaciones y/o prima vacacional		
26-DRH-P503	Bajas de personal		
26-DRH-P504	Contratación de personal no sindicalizado		
26-DRH-P505	Contratación de personal sindicalizado		
26-DRH-P506	Capacitación		
MEDICIÓN DEL PROCESO			
Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	
Cubrir las estructuras de las unidades administrativas	Plazas autorizadas Vs. Plazas requeridas	Número de plazas otorgadas	

PMD: Plan Municipal de Desarrollo.

Manual de Procedimientos

Revisó:

Directora de Recursos Humanos

Aprobó:

Director General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de nóminas.	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P501/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para la realización del proceso de Nómina para el pago a los empleados del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal de Agua de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

- **Nómina:** Listado general de los trabajadores de una institución, en el cual se asienta las percepciones brutas, deducciones y alcance neto de las mismas; la nómina es utilizada para efectuar los pagos periódicos (semanales, quincenales o catorcenal) a los trabajadores por concepto de sueldos y salarios.
- **Base de Datos:** Organización sistemática de archivos de datos para facilitar el acceso, búsqueda y actualización.
- **Respaldo:** Duplicado o salvaguarda copia de seguridad en el servidor, se hace para prevenir una posible pérdida de información.
- **Plantilla de Personal:** Documento en el que se refleja los datos nominales personales y de adscripción del empleado.
- **Servidor:** Computadora central de un sistema de red que provee servicios y programas a otras computadoras enlazadas.
- **Reportes de control de Asistencia y tiempo extra:** Documento donde se presenta las incidencias de los trabajadores para la captura en nómina.
- **LABORA:** Software utilizado para la elaboración de nómina.
- **SAC:** Sistema de Armonización Contable.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley Federal del Trabajo
- Ley del Seguro Social
- Ley de Infonavit
- Ley de Impuestos Sobre la Renta
- Ley de ISSSTESON
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

V. POLÍTICAS

1. La nómina puede ser semanal, catorcenal, quincenal o especiales según sea el caso.
2. Los reportes de tiempo extra y asistencia deben ser enviados por las áreas administrativas los días lunes antes de las 15:00 horas y en el caso de que coincida el pago de nómina en días festivo, se solicitará los días viernes a la misma hora en caso contrario se procederá a aplicarlos a la siguiente semana.

3. Para el caso de las incidencias cuando el personal no cumpla con el registro de asistencia de entrada y salida en el reloj checador será motivo para que se le descuente el día sin ninguna excepción, de acuerdo al reporte de control de asistencia de incidencias presentadas, salvo aquellos casos que estén autorizados por el Director de R.H. con su justificación respectiva.

4. De igual manera cuando el trabajador omita su registro de entrada o si registro de salida es motivo para que se le descuente el día de acuerdo al reporte de control de asistencia de incidencias presentadas en su periodo.

5. Los reportes de liquidaciones por cortes y reconexiones, así como las solicitudes de prima vacacional y vacaciones deben entregarlos los martes antes de las 15:00 P.M.

6. Únicamente se crearán nominas especiales para casos de captura de finiquitos de personal, omisiones especiales y a solicitudes de la dirección.

7. La dispersión bancaria se envía al departamento de finanzas los jueves antes de las 10:00 A.M. para que puedan salir los pagos a tiempo y en forma.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Elaboración de nóminas.	Reporte de totales de nómina
	Envío de archivo de dispersión al departamento de finanzas para transferencia a la cuenta de los empleados
	Entrega de recibo al trabajador

VII. CLIENTES

Todo el personal de Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Generar la nómina de los trabajadores con sus debidas percepciones y deducciones para que se efectúe su pago en tiempo y forma.	Cumplimiento del pago de nómina Vs. Programa del pago de nómina

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DRH-P501-A01 - Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Captura de información	
Jefe de Departamento de Sistemas Administrativos	1.1 Programa en el sistema LABORA el periodo de nómina a pagar.	Sistema LABORA
Jefe de Departamento de Nómina	1.2 Recopila y organiza los reportes de asistencia y tiempo extra enviados por las diferentes unidades administrativas.	Reportes de Asistencia
	1.3 Registra en la nómina de los trabajadores, ingresando al sistema LABORA las percepciones y deducciones correspondientes.	

Manual de Procedimientos

Página - 328 -

	1.4 Entrega reporte de asistencia, así como los registros aplicados en nómina al Gerente de Personal para su revisión y autorización.	
	2. Autorización de nómina	
Gerente de Personal	2.1 Revisa movimientos y autoriza el cierre de nómina en el sistema LABORA.	Reporte de nómina
Jefe de Departamento de Nómina	2.2 Realiza los movimientos para las diferentes formas de pago.	
	2.3 Envía por correo archivo electrónico de nómina al Jefe de Departamento de Finanzas para efectuar las transferencias, en las cuentas de los trabajadores.	
	2.4 Genera y timbra recibos de nómina de cada uno de los trabajadores, para personal sindicalizado y para el personal no sindicalizado, posteriormente enviar correo electrónico con recibo CFDI a cada trabajador.	Recibos y timbrado de nómina.
Asistente Especializado de Control de Vacaciones	2.5 Entrega recibo de nóminas a los trabajadores sindicalizados, cada trabajador firma de recibido.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró:



Gerente de Personal

Revisó:



Directora de Recursos Humanos

Aprobó:



Director General

Manual de Procedimientos

Página - 329 -

328  hermosillogobierno

  hermosillogob

www.hermosillo.gob.mx

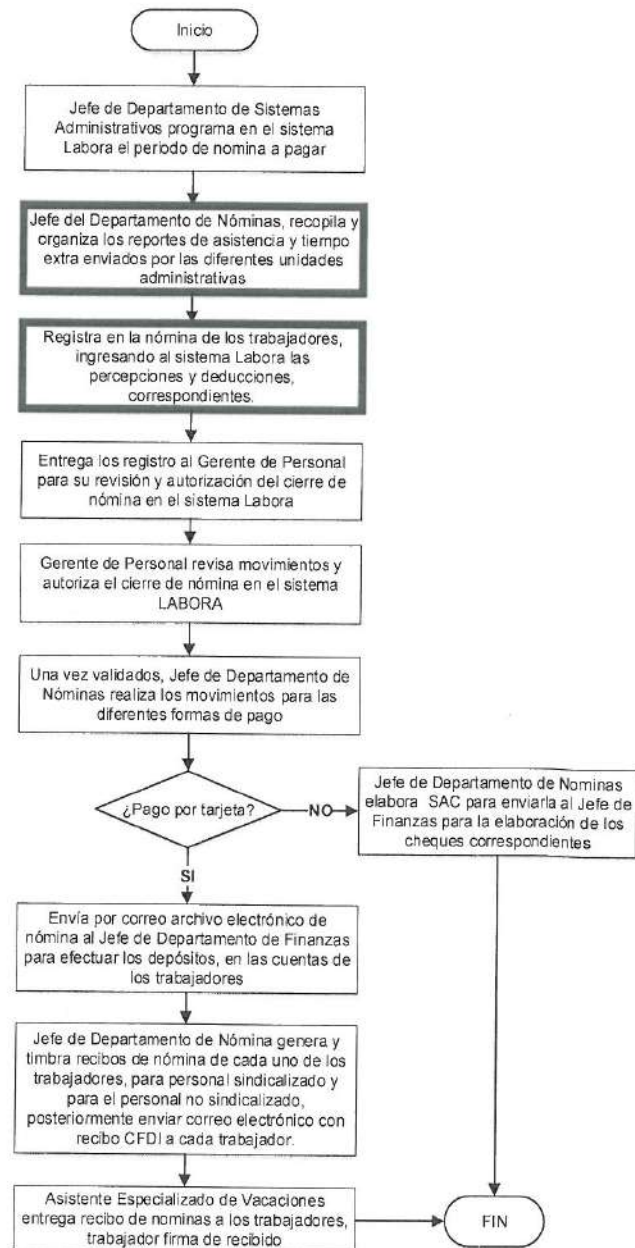
 hermosillogobierno

  hermosillogob

www.hermosillo.gob.mx 329

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recursos Humanos	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de nóminas.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P501/Rev.00



26-DRH-P501-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de nóminas.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P501/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Reportes de asistencia	Jefe de Departamento de Nómina	Electrónico/ Documento	30 años	Módulo 2	Archivo/ Electrónico
2	Reporte de Nómina	Jefe de Departamento de Nómina	Electrónico/ Documento	30 años	Módulo 2	Archivo/ Electrónico
3	Recibos y timbrado de nómina	Jefe de Departamento de Nómina	Electrónico	30 años	Módulo 2	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de nóminas	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P501/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se programa en el sistema LABORA el periodo de nóminas a pagar?			
2	¿Se recopila y organiza los reportes de asistencia de las diferentes unidades administrativas?			
3	¿Envía por correo electrónico el archivo para efectuar las transferencias?			
4	¿Entrega recibo de nómina a los trabajadores sindicalizados?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de vacaciones y/o prima vacacional.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P502/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	
Describir de manera clara las actividades que se realizan para atender las solicitudes de vacaciones del personal.	
II. ALCANCE	
Aplica a todo el personal de Agua de Hermosillo.	
III. DEFINICIONES	
- Vacaciones: Suspensión temporal del trabajo con goce de sueldo. - Prima vacacional: Remuneración económica, que el patrón tiene obligación de pagar a los trabajadores, cada que cumplan un año de servicios prestados.	
IV. REFERENCIAS	
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora - Ley Federal del Trabajo - Ley de Impuestos Sobre la Renta - Reglamento Interior de Trabajo. - Contrato Colectivo de Trabajo.	
V. POLÍTICAS	
1. Para solicitar las vacaciones, el personal interesado deberá asistir personalmente con el encargado de vacaciones o bien, podrá utilizar el intranet para solicitarla. En el intranet puede hacer la solicitud, pero debe llevarla al encargado para verificar si procede o no el período, días y/o pago de prima vacacional, según sea el caso. 2. La atención se brindará en horario laboral, de lunes a viernes. 3. El trabajador es responsable de la gestión de la firma del jefe inmediato. El jefe inmediato debe remitir autorizada la solicitud. En caso de que sea negado el permiso, el mismo trabajador debe acudir personalmente con el encargado para que anule en su registro los días que fueron descontados a partir de la emisión de la solicitud. 4. El trabajador tendrá las siguientes opciones, con el mismo formato: días de vacaciones, días de vacaciones con pago de prima vacacional y/o solo pago de prima vacacional.	
VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Formato de vacaciones y/o prima vacacional.	Elaboración Formato de vacaciones y/o prima vacacional
VII. CLIENTES	
Todo el personal de Agua de Hermosillo.	
VIII. INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO

Constancia de vacaciones		Constancia de vacaciones Vs. Solicitud de vacaciones
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DRH-P502-A01 - Diagrama de Flujo.		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Solicitud de vacaciones o prima vacacional	
Asistente Especializado de Vacaciones	1.1 Recibe la solicitud de vacaciones y/o prima vacacional del trabajador y verificar en sistema la información.	
	1.2 Verifica en el sistema la información.	
	1.3 En caso de que no cuente con días disponibles se le notifica al trabajador.	
	1.4 Captura en el sistema LABORA los días a disfrutar.	
	1.5 En caso de que el trabajador solicite el pago de la prima vacacional se registra en el sistema.	
	1.6 Si no solicita prima vacacional ir a la actividad 1.7.	
	1.7 Genera la solicitud de vacaciones y/o prima vacacional en el sistema LABORA, imprimir el documento para que gestionen las firmas.	Formato de Solicitud de vacaciones
	1.8 Entrega formato de solicitud de vacaciones y/o prima vacacional al trabajador para su firma y gestión de autorización con su jefe inmediato.	
Jefe inmediato del trabajador	1.9 Autoriza y firma el formato, saca copia y remite original y copia a la Dirección de Recursos Humanos.	
Asistente Especializado de Control de Vacaciones	1.7 Recibe solicitud con firmas correspondientes, firma de recibido la copia y la devuelve al jefe inmediato.	
	1.8 Entrega todas las solicitudes al departamento de nóminas para su revisión.	
Jefe de Departamento de Nóminas.	1.9 Revisa y turna al Asistente Especializado de Control de vacaciones los formatos de vacaciones y/o primas vacacionales para el archivo correspondiente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

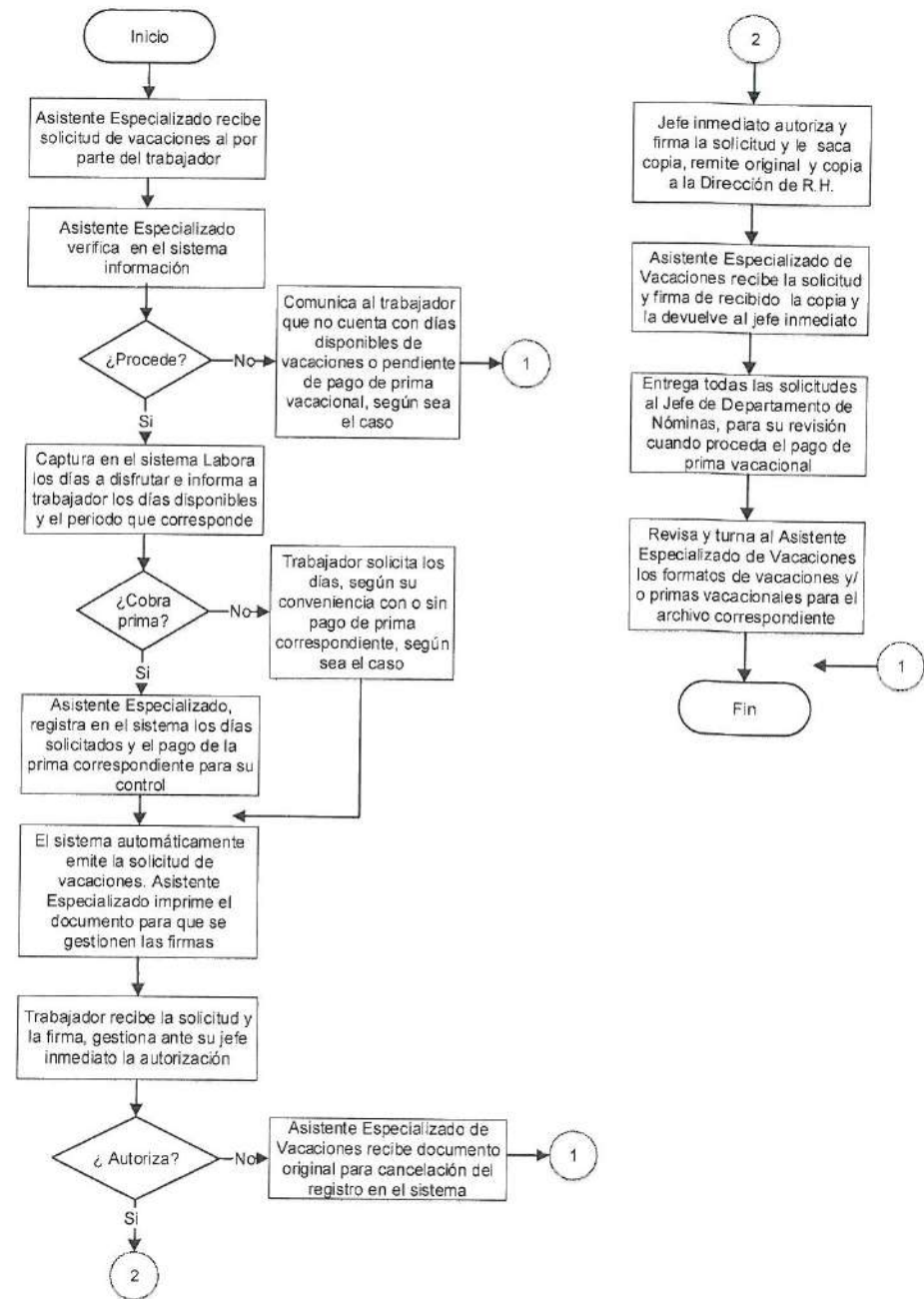
Elaboró:  Gerente de Personal

Revisó:  Directora de Recursos Humanos

Aprobó:  Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recursos Humanos	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de vacaciones y/o prima vacacional.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P502/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de vacaciones y/o prima vacacional.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P502/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Solicitud de vacaciones	Asistente Especializado	Formato	2 años	Módulo 2	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de vacaciones y/o Prima vacacional.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P502/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Genera la solicitud de vacaciones en el sistema LABORA, para gestionar las firmas?			
2	¿Recibe solicitud con firmar correspondientes para archivar?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Bajas de personal	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P503/Rev.00	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Establecer los lineamientos para atender y generar las bajas del personal de confianza y sindicalizado, conforme a la normatividad vigente, de las diferentes unidades administrativas del Organismo Operador.
II. ALCANCE
Aplica a todo el personal de Agua de Hermosillo.
III. DEFINICIONES
- Empleado o trabajador: Persona que presta un trabajo o servicio a otro o para una institución a cambio de un salario. - Rescisión de contrato laboral: rescisión en términos legales consiste en dejar sin efecto un contrato o una obligación. - Finiquito de contrato de trabajo: Documento escrito por medio del cual el empleador y el trabajador, con ocasión del término del contrato de trabajo, dejan constancia tanto de las obligaciones recíprocas que se encuentran cumplidas como aquellas que se encuentran pendientes. - Declaración de conclusión de situación patrimonial de los servidores públicos: Debe presentarse en el formato para envío por medios remotos de comunicación electrónica, utilizando únicamente el sistema DeclaraNet Hermosillo.
IV. REFERENCIAS
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora - Ley Federal del Trabajo - Ley de Impuestos Sobre la Renta - Reglamento Interior de Trabajo. - Contrato Colectivo de Trabajo.
V. POLÍTICAS
1. Se tiene establecido para las bajas de personal de confianza y sindicalizado de los empleados de Organismo Operador de Agua de Hermosillo, para dar inicio a su baja o término de la relación laboral, primeramente, deben presentar su renuncia o en su defecto notificación verbal por parte del Director de Recursos Humanos de su liquidación. 2. Antes del pago se deberá realizar la Declaración de conclusión de situación patrimonial de los servidores públicos mediante el sistema DeclaraNet Hermosillo, la persona que causará baja estará en condiciones de continuar con su trámite correspondiente por parte del Organismo Operador. 3. La Gerencia de Personal elaborará cálculo de finiquito y/o indemnización conforme a lo establecido en el contrato colectivo de trabajo de Agua de Hermosillo o en la Ley Federal de Trabajo. El cual es revisado por la Contraloría Interna, una vez revisado por el Órgano de Control Interno se elabora SAC por parte del departamento administrativo y se entrega a la Gerencia de Contabilidad y Finanzas.

4. El pago de la indemnización de los trabajadores que causen baja del Organismo Operador, se debe de realizar ante la instancia de la Junta de Conciliación y Arbitraje para dar cumplimiento con la normatividad que le aplique.
5. Una vez dado de baja el trabajador de Agua de Hermosillo, se debe de dar de baja en las diferentes instancias.
6. En caso de fallecimiento del trabajador, el finiquito se le entrega al beneficiario nombrado en el aviso de muerte por parte de la H. Junta de Conciliación y Arbitraje.
7. Se tiene establecido como control interno que todos los finiquitos que son entregados al abogado externo que, una vez realizada la entrega del finiquito, el abogado externo tiene un tiempo de 5 días hábiles para regresar los documentos de soporte de la entrega del finiquito al Organismo Operador de Agua de Hermosillo para su control interno.

VI. PRODUCTO		
NOMBRE		REQUISITO DE CONFORMIDAD
Baja de personal		Elaboración de Liquidación Baja servicio médico afiliado
VII. CLIENTES		
Todo el personal de Agua de Hermosillo.		
VIII. INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMULA DE CALCULO
Baja de Personal		Bajas de personal Vs. Renuncia y/o terminación laboral
IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS		
26-DRH-P503-A01 - Diagrama de Flujo		
X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Baja de personal	
Director de Recursos Humanos	1.1 Recibe renuncia y/o terminación laboral, rubricar y turnar al Asistente del área.	Oficio de renuncia
Asistente de Dirección	1.2 Verifica si presentó declaración patrimonial de conclusión. Si no la presentó se notifica a la Dirección de R.H.	
	1.3 Saca 7 copias para turnar a las áreas involucradas en el proceso de baja.	
	1.4 Elabora solicitud de carta de no adeudo y turna al Director de Recursos Humanos para su autorización.	Oficio de carta de no adeudo
	1.5 Envía a la Dirección de Administración y Finanzas y copia a la caja de ahorro y si es trabajador sindicalizado al Sindicato al que pertenece.	
Dirección de Administración y Finanzas, caja de ahorro y Sindicato	1.6 Elaboran y envían a la Dirección de Recursos Humanos oficio de respuesta de carta de no adeudo del trabajador.	Oficio de respuesta de carta de no adeudo
Asistente de la Dirección	1.7 Turna a la Gerencia de personal cartas de no adeudo.	

	2. Cálculo de finiquito	
Gerente de Personal	2.1 Elabora cálculo de finiquito y/o indemnización y los turna a la Órgano Interno.	Cálculo
Órgano Interno	2.2 Recibe, revisa y valida cálculo de finiquito y/o indemnización.	
	2.3 En caso de no proceder el cálculo se regresa a Gerente de Personal para su corrección.	
	2.4 Rubrica indemnización y turna a la Gerencia de personal.	
Gerente de Personal	2.5 Recibe indemnización rubricada por Órgano Interno y turna al Jefe de Departamento Administrativo para elaboración de SAC.	
Jefe de Departamento Administrativo	2.6 Captura e imprime solicitud SAC y lo turna a firma del Director de R.H.	Solicitud de pago
	3. Autorización y pago	
Director de Recursos Humanos.	3.1 Autoriza trámite	Solicitud de pago con firmas de autorización
Jefe de Departamento Administrativo	3.2 Envía original y copia a la Gerencia de Contabilidad y Finanzas para elaboración de cheque.	
Gerencia de Contabilidad y Finanzas	3.3 Elabora cheque de finiquito y/o indemnización.	Cheque de pago, póliza de cheque
	3.4 Turna de a Asistente Especializado de la Gerencia de Asuntos Sindicales documentos para su entrega.	
Asistente Especializado de la Gerencia de Asuntos Sindicales	3.5 Remite documentos a despacho externo para su posterior entrega al trabajador ante la Junta de Conciliación y Arbitraje	
	3.6 una vez entregado el pago al trabajador ante la Junta de Conciliación y Arbitraje por el abogado externo entrega original de póliza de cheque y documentos anexos.	
	4. Archivo	
Asistente Especializado de la Gerencia de Asuntos Sindicales	4.1 Entrega documentos a Asistente Especializado de Vacaciones para archivo en expediente de personal	
Asistente Especializado de Vacaciones	4.2 Archiva documentos en expediente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

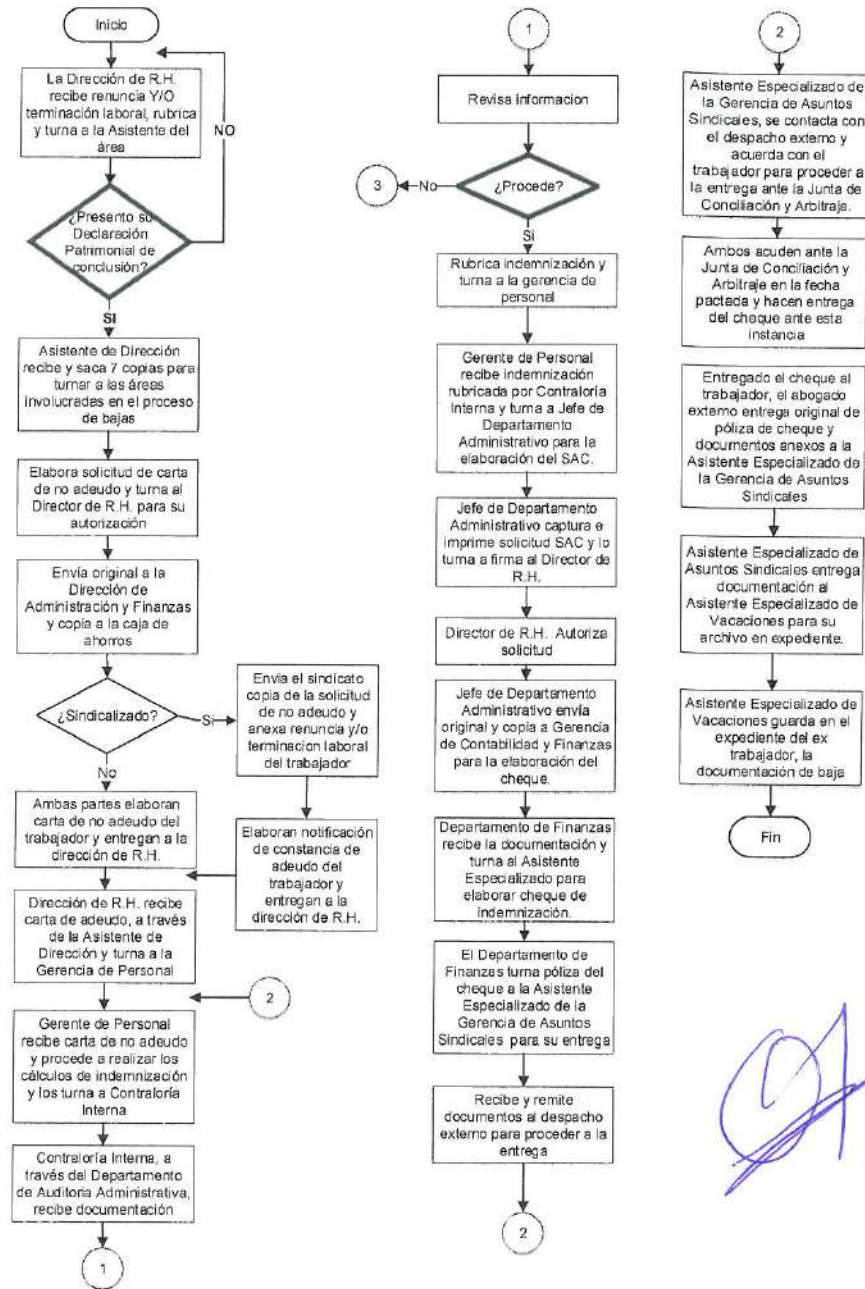
Elaboró: 
Gerente de Asuntos
Sindicales y Laborales

Revisó: 
Directora de
Recursos Humanos

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recursos Humanos	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Bajas de personal	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P503/Rev.00



26-DRH-P503-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Bajas de personal	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P503/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Oficio de renuncia	Director de Recursos Humanos	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
2	Oficio de carta de no adeudo	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
3	Oficio de respuesta de carta de no adeudo	Dirección de Administración y Finanzas, Sindicato y Caja de ahorro	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
4	Cálculo de finiquito y/o indemnización	Gerente de Personal	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
5	Solicitud de pago	Jefe de Departamento Administrativo	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
6	Cheque con póliza de cheque	Asistente Especializado	Póliza contable	30 años	Módulo 2	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo
Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Bajas de personal.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P503/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Elabora solicitud de carta de no adeudo y turna al Director de Recursos Humanos para su autorización?			
2	¿Envía al Sindicato copia de solicitud de no adeudo y anexa renuncia del trabajador sindicalizado?			
3	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
4	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
5	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
6	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
7	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
8	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
9	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo
Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal no sindicalizado.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P504/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para atender los requerimientos de contratación de personal de las diferentes unidades administrativas, basado en el perfil y descripción de puesto establecido por la Dirección de Recursos Humanos del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal de nuevo ingreso no sindicalizado.

III. DEFINICIONES

- **Contrato de Trabajo:** Es aquel documento bajo el cual una persona está obligada a trabajar en una posición de subordinación a cambio del pago de un salario.
- **Empleado o Trabajador:** Persona que trabaja para otro o para una institución a cambio de un salario.
- **Requisición de Personal:** Es la solicitud que realiza el área del Organismo para cubrir alguna vacante disponible y que considera los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato; así como las características del puesto.
- **Manual de Descripción del Puesto:** Documento administrativo en el cual se describe las funciones y las responsabilidades de los puestos que existen en el Organismo así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil se requiere para aspirar a un puesto.
- **Examen Médico:** Actividad que se realiza para determinar las condiciones de salud del personal de nuevo ingreso o de ascenso dentro del Organismo.

IV. REFERENCIAS

- Ley de Gobierno y Administración Municipal.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley del Seguro Social.
- Ley de Infonavit.
- Ley de Impuestos Sobre la Renta.
- Ley de ISSSTESON.
- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora.
- Reglamento Interior de Trabajo.

V. POLÍTICAS

Requisitos para la Contratación del Personal No Sindicalizado

1. Se tiene establecido la siguiente Documentación Requerida para la Integración de su Expediente.

Requisición de nuevo ingreso:

- Solitud de empleo y Currículum vitae.
- Carta de no antecedentes penales.
- Copia fotostática de acta de nacimiento certificada y/o original.
- Copia de clave única de registro de población (CURP).
- Original para cotejo y copia de comprobante de estudios.
- Copia fotostática de comprobante de recibo de agua (actualizado).
- Copia fotostática de credencial de elector.
- Copia fotostática de licencia tipo chofer, (solo para el personal con vehículo oficial y en los puestos donde se requiera).
- En caso de contar con crédito INFONAVIT, deberá presentar la retención del mismo a este Organismo Operador.
- Examen Médico (Nota: Corre por el Organismo).
- Presentar y entregar copia de la primera hoja de la declaración Patrimonial con sello de recibido de Contraloría Municipal en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de contratación, cuando aplique al puesto.

- Una vez que aprueba el examen médico se contrata al candidato al puesto.
- Expediente debidamente integrado para que proceda su pago.
- Una persona puede ser contratada por asignación directa, previa carta de responsiva.

VI. PRODUCTO	
NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Contratación del personal no sindicalizado	Alta Sistema de Nómina LABORA Alta Servicio Médico

VII. CLIENTES

Departamento con vacantes.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Integrar todos los documentos requeridos al expediente personal	Documentos Integrados Vs. Documentos requeridos
Contratar el personal Autorizado	Personal contratado Vs. Plaza autorizada

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DRH-P504-A01 - Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Recepción de Información	
Asistente de Dirección de Recursos Humanos	1.1 Recibe oficio de requisición de personal.	Formato de requisición de personal
	1.2 Cita a candidato para entrevista en Dirección de Recursos Humanos.	
	1.3 Si no cumple con el perfil	
Asistente de la Dirección	1.4 Solicita a candidato documentos necesarios para contratación.	Documentación para expediente

	1.5 Una vez entregados los documentos, solicita examen médico al servicio externo contratado.	Solicitud de Examen Médico
Servicio Médico externo	1.6 Elabora examen y remite diagnóstico a la Dirección de Recursos Humanos.	
Asistente de Dirección de Recursos Humanos	1.7 Recibe el resultado del examen e integra al expediente del candidato.	Formato de Examen Médico de nuevo ingreso
2. Contratación		
Director de Recursos Humanos	2.1. Analiza y autoriza la contratación.	
Asistente de Dirección de Recursos Humanos	2.2 Elabora oficio de asignación.	Oficio de asignación
	2.3 Elabora contrato de contrato y recaba firma de	Contrato Individual de Trabajo
	2.4 Recaba firma de Directora de Recursos Humanos.	
	2.5 Turna expediente completo a Departamento de Nóminas para alta en sistema.	
Asistente Especializado de Control de Asistencia	2.6 Da de alta al empleado en reloj checador.	
Asistente de Dirección de Recursos Humanos	2.7 Solidita firma del trabajador en pago póstumo, se entrega tarjeta para pago de nómina y tarjeta de vales.	
Gerencia de Innovación y Desarrollo Organizacional	2.8 Agenda platica de inducción para empleado de nuevo ingreso.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

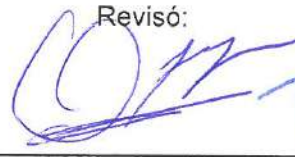
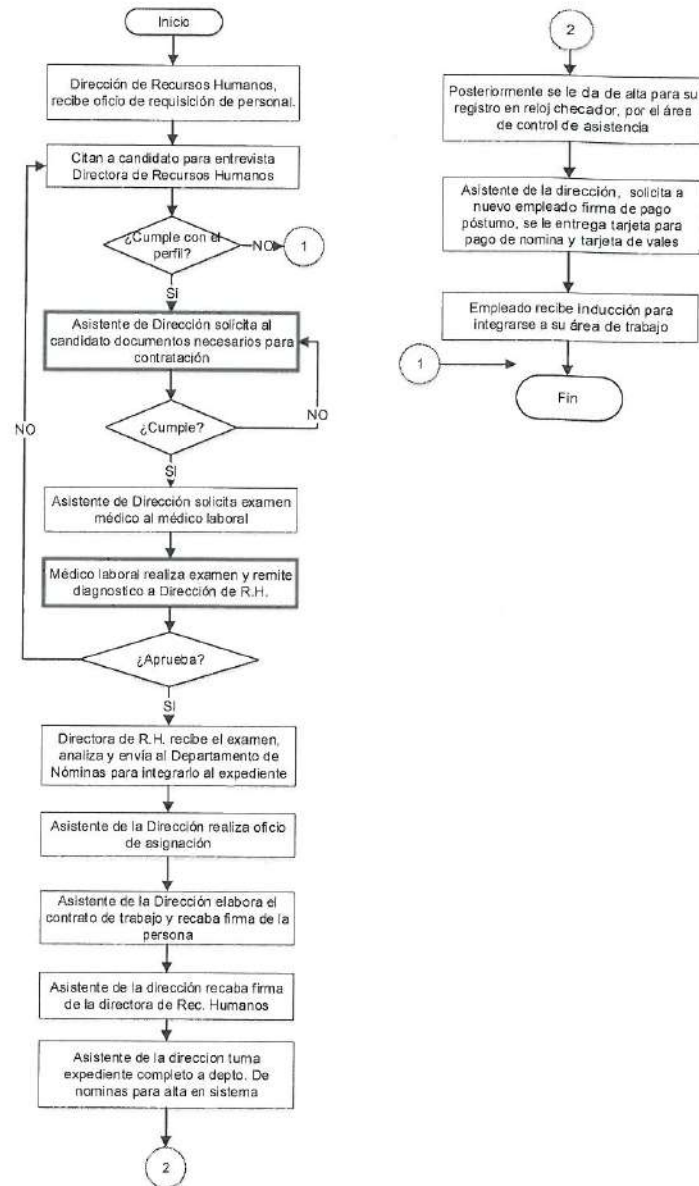
Elaboró:  Revisó:  Aprobó: 
Directora de Recursos Humanos Directora de Recursos Humanos Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recursos Humanos	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal no sindicalizado.	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P504/Rev.00



26-DRH-P504-A01/Rev.00



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal no sindicalizado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P504/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	Requisición de personal	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
2	Documentación de expediente	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
3	Solicitud de Examen Médico	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
4	Formato de examen médico de nuevo ingreso	Jefe de Departamento de Salud e Higiene	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
5	Oficio de asignación	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
6	Contrato de nuevo ingreso	Asistente de Dirección de Recursos Humanos	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal no sindicalizado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P504/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se cita a candidato para entrevista en Dirección de Recursos Humanos?			
2	¿Se le solicita al candidato los documentos necesarios y examen médico?			
3	¿Realiza un contrato por un periodo de 30 días de prueba?			
4	¿Se agenda platica de inducción para el empleado de nuevo ingreso?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuento a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
9	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal sindicalizado.	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P505/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para atender los requerimientos de contratación de personal de las diferentes unidades administrativas, basado en el perfil y descripción de puesto establecido por la Dirección de Recursos Humanos del Organismo Operador de Agua de Hermosillo.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal de nuevo ingreso sindicalizado.

III. DEFINICIONES

Contrato de Trabajo: Es aquel documento bajo el cual una persona está obligada a trabajar en una posición de subordinación a cambio del pago de un salario.

Empleado o Trabajador: Persona que trabaja para otro o para una institución a cambio de un salario.

Requisición de Personal: Es la solicitud que realiza el área del Organismo para cubrir alguna vacante disponible y que considera los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato; así como las características del puesto.

Manual de Descripción del Puesto: Documento administrativo en el cual se describe las funciones y las responsabilidades de los puestos que existen en el Organismo, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.

Examen Médico: Actividad que se realiza para determinar las condiciones de salud del personal de nuevo ingreso o de ascenso dentro del Organismo.

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley Federal del Trabajo
- Ley del Seguro Social
- Ley de Infonavit
- Ley de Impuestos Sobre la Renta
- Ley de ISSSTESON
- Reglamento Interior de Trabajo

V. POLÍTICAS

1. Se tiene establecido la siguiente Documentación Requerida para la Integración de su Expediente.

Requisitos de nuevo ingreso:

- Solitud de empleo y Currículum vitae.
- Carta de no antecedentes penales.
- Copia fotostática de acta de nacimiento certificada y/o original.
- Copia de clave única de registro de población (CURP).
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
- Carta de No Inhabilitación.
- Original para cotejo y copia de comprobante de estudios.
- Copia fotostática de comprobante de recibo de agua (actualizado).

i) Copia fotostática de credencial de elector.

j) Copia fotostática de licencia tipo chofer, (solo para el personal con vehículo oficial y en los puestos donde se requiera).

k) En caso de contar con crédito INFONAVIT, deberá presentar la retención del mismo a este Organismo Operador.

l) Examen Médico (Nota: Corre por el Organismo).

m) Presentar y entregar copia de la primera hoja de la declaración Patrimonial con sello de recibido de Contraloría Municipal en un plazo de 60 días naturales a partir de la fecha de contratación, cuando aplique al puesto.

2. Una vez que aprueba el examen médico se contrata al candidato al puesto.

3. Expediente debidamente integrado para que proceda su pago.

4. Una persona puede ser contratada por oficio de convenio.

5. Por medidas de seguridad cada vez que se de alta por nuevo ingreso al trabajador, este debe realizar la afiliación al servicio médico del ISSSTESON o IMSS el tiempo establecido es de un plazo de 15 días hábiles a partir de su ingreso.

6. Una vez que se realiza la contratación del personal de nuevo ingreso, se tiene establecido registrarlo en el reloj checador para que registre su entrada y salida, el tiempo establecido es de 5 días hábiles a partir de su ingreso.

7. Una vez que el personal ha sido contratado, y va a tener a su cargo equipo de cómputo se le informa a la Gerencia de Tecnologías de la Información y Sistemas.

VI. PRODUCTO

NOMBRE	REQUISITOS DE CONFORMIDAD
Contratación del personal sindicalizado	- Alta Sistema de Nómina LABORA. - Cumplir con la documentación solicitada y perfil de puesto requerido. - Resultado Examen Médico. - Alta Servicio Médico - Expediente de personal

VII. CLIENTES

Departamentos con vacante.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Integrar todos los documentos requeridos al expediente personal.	Documentos Integrados Vs Documentos requeridos
Contratar el personal autorizado.	Personal contratado Vs. Plaza autorizada

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

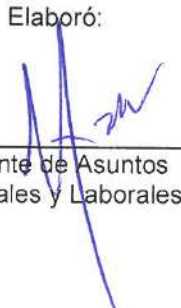
26-DRH-P505-A01 – Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Requisición de Personal	
Asistente Especializado del área solicitante	1.1 Recibe de las diferentes áreas formato de requisición de personal y/o oficio de convenio	Formato de Requisición de personal

Director de Recursos Humanos	1.2 Autoriza la requisición de personal y turna dicha requisición a la Gerencia de Asuntos Sindicales y Laborales para el seguimiento correspondiente.	Formato de Requisición de personal firmada
Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	1.3 Elabora oficio al Sindicato para solicitar a candidatos, en base a los requisitos solicitados.	Oficio de solicitud "nombre de la categoría vacante"
2. Propuesta de Candidato		
Asistente de la Dirección de Recursos Humanos	2.1 Recibe la propuesta del Sindicato y la turna a la Gerencia de Asuntos Sindicales y Laborales.	Oficio de Propuesta "nombre de la categoría vacante"
Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	2.2 Proporciona los requisitos de contratación al candidato cuando éste se presenta.	Formato de requisitos de nuevo ingreso
	2.3 Candidato regresa con los documentos solicitados y se elabora pase médico para cita en consultorio.	Solicitud de Examen Médico
Jefe de Departamento de Salud e Higiene	2.4 Programa cita con el médico para realizar el examen al candidato propuesto por el sindicato.	
3. Evaluación Médica		
Jefe de Departamento de Salud e Higiene	3.1 Da seguimiento a la aplicación del examen médico por medio del Servicio Médico Laboral y se envía resultados a la Dirección de Recursos Humanos y para la Gerencia de Asuntos Sindicales y Laborales	Formato de Examen Médico de nuevo ingreso
	3.2 En caso de no aprobar el examen médico se informa al Sindicato.	
Gerente de Asuntos Sindicales	3.3 Concreta cita con jefe de área solicitante para entrevista del candidato.	Formato de entrevista departamental
4. Periodo de Prueba		
Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	4.1 Realiza contrato por un periodo de 30 días de prueba, se recaba firma de seguro de vida, pago póstumo ordinario, se envía expediente con documentos para su alta en nómina y seguro social.	Contrato Individual de Trabajo por tiempo determinado
5. Alta de Empleado periodo de prueba		
Gerente de Personal	5.1 Recibe expediente de nuevo ingreso y lo turna al Departamento de Nómina.	
Jefe de Departamento de Nómina	5.2 Da alta en el sistema de nómina al personal de nuevo ingreso y lo turna a la Asistente especializada de Asuntos Administrativos para alta ante el seguro social.	

Encargado de Control y Asistencia	5.3 Da de alta en reloj checador al trabajador.	
Gerente de Asuntos Sindicales y Laborales	5.4 Recibe formato de notificación de período de prueba del jefe inmediato del trabajador.	Formato de Período de Prueba
Gerencia de Innovación y Desarrollo Organizacional	5.5 Agenda platica de inducción para empleado de nuevo ingreso.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Elaboró: 
Gerente de Asuntos Sindicales y Laborales

Revisó: 
Directora de Recursos Humanos

Aprobó: 
Director General



INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal sindicalizado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P505/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo*	Ubicación	
1	Requisición de Personal	Asistente Especializado de Dirección	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
2	Solicitud del Candidato	Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
3	Propuesta de Candidato	Asistente Especializado de Dirección	Oficio	30 años	Módulo 2	Archivo
4	Requisitos de nuevo Ingreso	Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
5	Solicitud de examen médico	Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
6	Formato de examen médico de nuevo ingreso	Jefe de Departamento de Salud e Higiene	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
7	Entrevista Departamental	Gerente de Asuntos Sindicales y Laborales	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
8	Contrato de nuevo ingreso (por tiempo determinado 30 días)	Jefe de Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo
9	Periodo de Prueba	Gerente de Asuntos Sindicales y Laborales	Documento	30 años	Módulo 2	Archivo

* El responsable del registro es responsable de su protección.
** En archivo de tramite como evidencia de la conformidad de la operación.





VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación de personal sindicalizado.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P505/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Elabora formato de requisición de personal para cubrir alguna área?			
2	¿Presentan al candidato en el Departamento de Asuntos Sindicales y Laborales para los requisitos de contratación?			
3	¿Se le da seguimiento en la aplicación de examen médico?			
4	¿Se agenda platica de inducción para el empleado de nuevo ingreso?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado? (Meta numérica establecida en la cédula del indicador).			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación	FECHA DE EMISIÓN: 09 de febrero de 2024
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P506/Rev.00	

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos para detectar las necesidades de capacitación, planear, programar, realizar y medir la efectividad de la capacitación del personal, conforme a la normatividad vigente.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal que conforma al Organismo Operador Agua de Hermosillo.

III. DEFINICIONES

STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dependencia encargada de regular las relaciones laborales.

DNC: Detección de necesidades de capacitación, instrumento que se aplica para detectar las necesidades de capacitación del personal, con el propósito de atenderlas mediante la programación de cursos.

DC-3: Formato de competencias y habilidades laborales, emitido por agente capacitador ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

IV. REFERENCIAS

- Ley 249 de Agua del Estado de Sonora
- Ley Federal del Trabajo
- Reglamento Interior de Trabajo

V. POLÍTICAS

Para la planeación y aplicación de DNC

1. Cada dos años, durante los meses de enero, febrero y marzo, se debe programar y aplicar las DNC al personal, de manera coordinada con los titulares de los procesos. El formato para la aplicación de las DNC F-RH-DO-01.

1. La aplicación de la DNC debe realizarla el personal de Capacitación directamente con el personal, o los Jefes inmediatos o bien, se podrán aplicar mediante grupos focales, según sea el caso y número de puestos similares y actividades del personal.
2. Se pueden hacer reuniones para aplicarlas de manera masiva, si así lo solicitan los procesos.
3. Se recopila la información en las matrices de cada una de las Unidades administrativas para su análisis y propuestas de capacitación.

Planes de Capacitación

1. Se elabora programa de capacitación mensualmente F-RH-DO-02 para todas las áreas.
2. En caso de que las áreas requieran una capacitación específica, se elabora un plan a medida de sus necesidades.
3. Periódicamente, se ajustan los planes conforme a los resultados que se vayan obteniendo.

Programación de Cursos.

1. La programación de cursos se lleva a cabo cada mes y se van integrando las necesidades del personal.

2. Para la programación de cursos, se registran primeramente las DNC, los requerimientos de la Organización, o bien, la solicitud de los procesos para cubrir necesidades específicas, así como por nuevos procedimientos.
3. Para la programación de cursos, se puede contar con la colaboración de instructores internos y externos, según los temas.
4. Los instructores externos deben entregar la Carta Descriptiva, en el cual especifica los contenidos, así como de los conocimientos y habilidades a desarrollar. (cuando sean cursos solicitados en el DNC)
5. Se puede invitar a través de los jefes inmediatos o bien por oficio de invitación y/o correo, según sea el caso.
6. El personal interesado, previa autorización de su jefe inmediato, puede inscribirse en los cursos en plataformas virtuales programados, aunque no correspondan a su perfil, con el propósito de que busque superaciones profesionales y personales.
7. Si alguna área programará o promoviera alguna capacitación especial, deberá notificar al proceso de capacitación para el registro correspondiente, así como en caso de recibir una constancia de capacitación deberá entregar copia.

La Evaluación del curso de Capacitación.

1. Se entrega a los participantes, el formato F-RH-DO-04 al finalizar el curso, ya sea por el mismo instructor o personal de Capacitación. Puede ser en formato digital o físico.

Criterios de Evaluación.

1. Se consideran resultados satisfactorios, si en términos generales la evaluación es igual o mayor al 80% de satisfacción del instructor.
2. Los cursos cuyo contenido requiera evaluarse el proceso de aprendizaje, esté lo aplica directamente el facilitador y/o el jefe inmediato, cuando se requiera de su evaluación y debe entregar los resultados al proceso de capacitación.
3. En caso de que el participante no acredite, no podrá expedírsele su constancia y se reprogramara la capacitación.

Registros de Capacitación.

1. Serán considerados registros de capacitación, las listas de asistencia, digitalizaciones en el formato F-RH-DO-03, copias de diplomas, constancias o reconocimientos de participación del personal, ya sea internos o bien de empresas o consultores externos e invitaciones.
2. Los registros de capacitación deben vaciarse en el Sistema Interno de Capacitación.
3. Los cursos dados con sus participantes correspondientes son registrados al Sistema de Registros de la Capacitación Empresarial, de la STPS. De acuerdo a la planeación acordada con dicha dependencia.
4. Las constancias de competencias y habilidades laborales DC3, se entregarán al personal, solo cuando el trabajador lo solicite.
5. Los kardex de capacitación del personal pueden imprimirse y entregarse a solicitud a de la Comisión Mixta de Escalafón, con autorización previa de la Dirección de Recursos Humanos, cuando sea requerido o bien, a petición del mismo trabajador, para los fines que considere pertinentes.
6. Las solicitudes de Kardex son atendidas por los integrantes de Capacitación y pueden ser requeridos vía telefónica, correo electrónico, oficio o de manera personal.
7. Se tiene establecido que las Constancias y Kardex de capacitación, se otorgaran en el periodo vigente de la administración en curso.

Informe de Capacitación.

1. Se realizará el informe cuando sean programadas las reuniones de la comisión y se presentaran los resultados de los meses que hayan transcurrido hasta esa fecha.

2. El informe deberá incluir lo siguiente: gráficas que muestren la programación de cursos, invitados, participantes, duración del curso, porcentajes de participación.
3. Se debe incluir todos los comentarios que el personal realiza en cada una de las evaluaciones.

Medición de la Efectividad de la Capacitación.

1. En cuanto a medir la efectividad de la capacitación, está se lleva a cabo cada dos meses posteriores al curso tomado, aplicando una encuesta digital o física, a los jefes directos o unidades, F-RH-DO-05.
Nota: Esto aplica en los casos de los cursos relacionados a las DNC. Para el caso de pláticas informativas, se aplica el formato F-RH-DO-04.
2. Si los resultados no fueron satisfactorios, se rediseñará el curso, previo diagnóstico que aplique el personal de Capacitación.

VI. PRODUCTOS

NOMBRE	REQUISITO DE CONFORMIDAD
Cursos de Capacitación.	• Cursos de capacitación en modalidad presencial, virtual o mixta. • Basar en los resultados obtenidos de las DNC. • Instructor Externo inscrito ante la STPS. • Instructor Interno deberá contar con el Curso Formación de Instructores de la STPS

VII. CLIENTES

Aplica a todo el personal que conforma Agua de Hermosillo.

VIII. INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DE CALCULO
Cumplimiento con el programa de capacitación mensual	Cursos realizados Vs. Cursos programados
Cumplir con la asistencia del personal programado	Personal que asistió Vs. Personal programado

IX. FORMATOS, INSTRUCTIVOS Y ANEXOS

26-DRH-P506-A01 – Diagrama de Flujo

X. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	REGISTRO
	1.Programación de Capacitación	
Comisión Mixta de Capacitación	1.1 Aplica las DNC al personal del Organismo.	DNC en línea o impresa
Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional Comisión Mixta de Capacitación	1.2 Registra en las matrices de capacitación la información contenida en las DNC y muestra los resultados a la Dirección de Recursos Humanos.	Matriz de DNC

Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional/ Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	1.3 Elabora el programa mensual de cursos en base a las necesidades mensuales detectadas.	Programación mensual de cursos
	1.4 Programa e invita al personal a los cursos.	Oficio de invitación
Personal del Organismo	1.5 Acude a la capacitación presencial o se enlaza a través de Intranet o alguna plataforma.	
Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional/ Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	1.6 Solicita a los asistentes y al expositor firmar el registro de asistencia.	Lista de asistencia
	2. Evaluación del curso	
Personal programado	2.1 Entrega un formato o informa por medio de una breve entrevista verbal en modalidad individual o grupal a fin de calificar al expositor, infraestructura y generalidades del curso realizado.	Formato de evaluación/ reporte vía correo electrónico
Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	2.2 Entrega informe mensual de resultados de la capacitación a la Gerencia de Innovación y Desarrollo Organizacional y Jefatura de Planeación y Seguimiento de la Dirección de Recursos Humanos.	Informe mensual
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

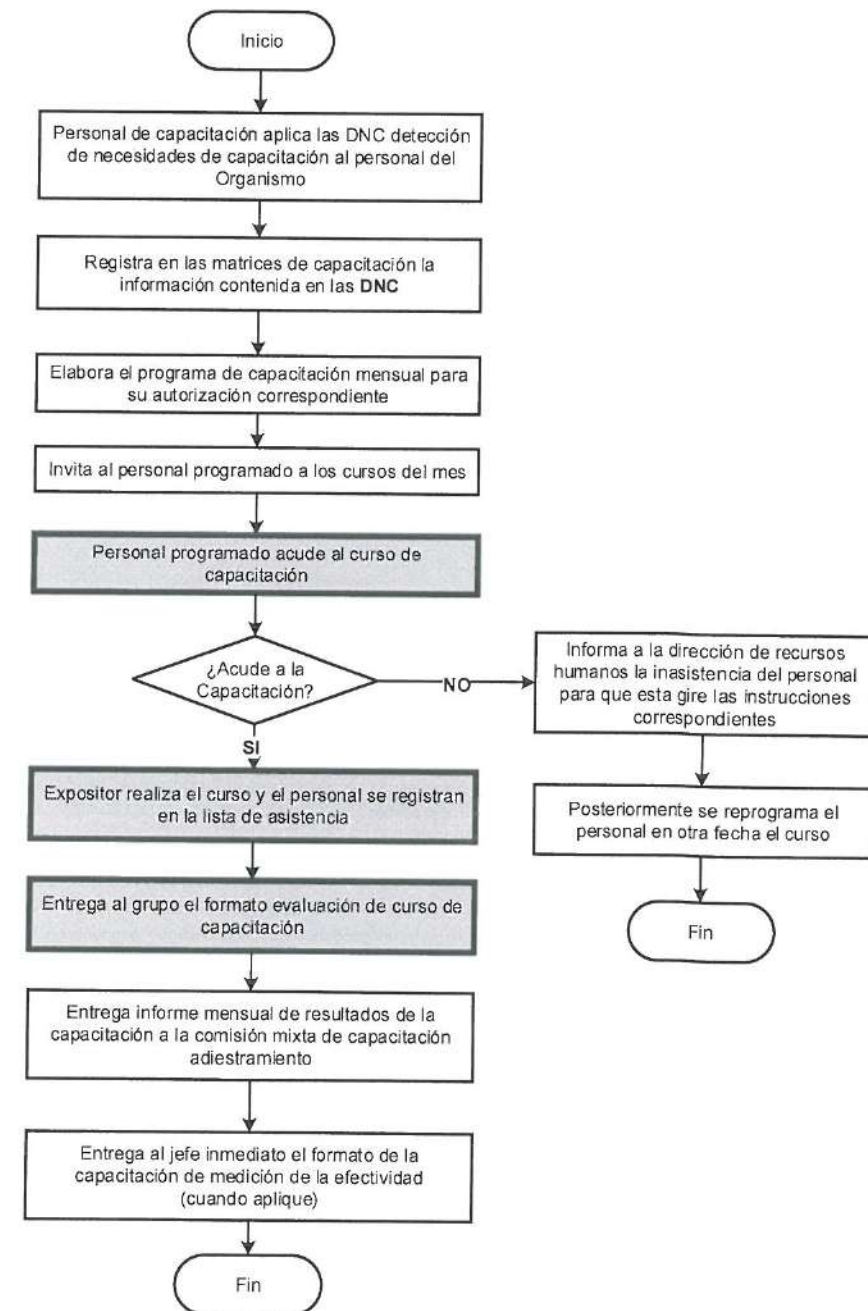
Elaboró: 
Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional

Revisó: 
Directora de Recursos Humanos

Aprobó: 
Director General

DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PÚBLICO: Agua de Hermosillo	Hoja 1 de 1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección de Recursos Humanos	FECHA DE ELABORACIÓN: 09 de febrero de 2024
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P506/Rev.00





INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P506/Rev.00	Fecha de Elaboración: 09 de febrero de 2024

No.	Nombre del Registro	Puesto Responsable*	Resguardo			Disposición final
			Tipo	Tiempo**	Ubicación	
1	DNC en línea o impresa	Comisión Mixta de Capacitación	Documento/ Electrónico	5 años	Módulo Capacitación	Archivo/ Electrónico
2	Matriz de DNC	Gerente y Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Documento/ Electrónico	5 años	Módulo Capacitación	Archivo/ Electrónico
3	Programación mensual de cursos	Gerente de Innovación y Desarrollo Organizacional	Documento/ Electrónico	5 años	Módulo Capacitación	Archivo/ Electrónico
4	Oficio de invitación	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Documento	5 años	Módulo Capacitación	Archivo
5	Lista de asistencia	Gerente y Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Documento	5 años	Módulo Capacitación	Archivo
6	Formato de evaluación/ reporte vía correo electrónico	Gerente y Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Electrónico	5 años	Módulo Capacitación	Electrónico
7	Informe mensual	Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	Electrónico	5 años	Módulo Capacitación	Electrónico

* El responsable del registro es responsable de su protección.

** En archivo de trámite como evidencia de la conformidad de la operación.

Handwritten signature



VERIFICACIÓN DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Agua de Hermosillo

Dirección de Recursos Humanos

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación.	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 26-DRH-P506/Rev.00	Fecha de Verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se aplica las DNC al personal del Organismo?			
2	¿Elabora el programa mensual de cursos en base a las necesidades mensuales detectadas?			
3	¿Se le invita al personal a los cursos basados en las matrices de capacitación?			
4	¿Entrega informe mensual de resultados de la capacitación?			
5	¿Hay evidencia de la medición del indicador(es) del procedimiento?			
6	En cuanto a los resultados del indicador, ¿Se alcanzó lo programado?			
7	¿Se cumplió con lo programado en el POA?			
8	¿Están definidos los requisitos de conformidad del producto?			
9	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
10	¿Se han generado acciones correctivas o inmediatas en el área?			
11	¿Se han propuesto acciones de mejora?			

POA: Programa Operativo Anual.

Mejoras a la operación identificadas

No.	Mejora	Impacto

Nombre y firma del verificador

Handwritten signature

La Gaceta Municipal de Hermosillo es un medio oficial de difusión y divulgación del Ayuntamiento de Hermosillo, Sonora establecido por acuerdo en sesión ordinaria celebrada el 28 de enero de 2022, cuya función consiste en dar publicidad a los acuerdos del Ayuntamiento y de los órganos de gobierno de las entidades paramunicipales, así como información que pudiera ser útil para trámites o servicios. La Gaceta Municipal se publica de manera electrónica en www.hermosillo.gob.mx y sus textos solo tienen efectos puramente informativos.