

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La finalidad de este documento es garantizar la mejor optimización en las operaciones que se realizan en la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Actopan, lo cual sean de forma detallada y sistematizada las actividades que se desempeñan en el Organismos para el cumplimiento de Objetivos

COMISIÓN DE AGUA Y
ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE ACTOPAN

Introducción

La finalidad de implementar un manual de procedimientos en la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Actopan es garantizar la mejor optimización en las operaciones que se realizan dentro del organismo, de forma detallada, ordenada y sistematizada las operaciones de los procedimientos a seguir de cada actividad que se realice.

En este presente documento se anexan los procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo, por lo que cabe señalar que se deberán realizar las modificaciones correspondientes en su contenido, conforme a lo establecido por la normatividad, en la constante actualización de los puestos o responsabilidades que así sea a convenir al Organismo, para una mejor optimización de tiempos y recursos.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

CAPITULO PRIMERO

DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ACTOPAN

Objetivo General

Establecer los lineamientos para la ejecución de actividades que se realizan en cada una de las áreas que integran la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Actopan de forma ordenada, secuencial y detallada, facilitando así la adecuada relación con las diferentes áreas.

Misión

Brindar servicios de agua potable y saneamiento a la población de Actopan, siendo un organismo con capacidad técnica y financiera que este a la vanguardia en tecnología y capacitación de su personal, para garantizar los servicios con calidad y oportunidad, así como una atención adecuada a los usuarios, buscando permanente la máxima eficiencia y la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.

Visión

Ser un organismo altamente confiable, eficiente, transparente, innovador y comprometido a garantizar la disponibilidad futura de los servicios de agua potable y saneamiento, con autosuficiencia económica y técnica, teniendo la mejor infraestructura actualizada y adecuada a la demanda de la población, buscando permanente la sustentabilidad de los recursos naturales y cuidado del medio ambiente.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

Valores




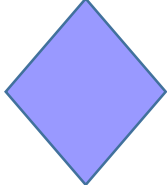
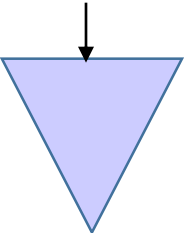
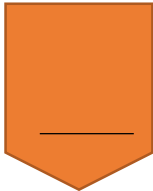
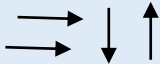
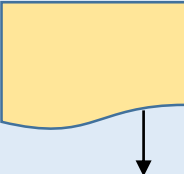

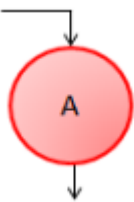
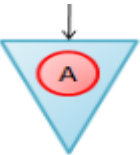
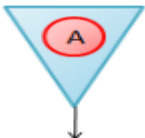
- **Interés público;** las acciones realizadas por los servidores públicas, sean con la finalidad de un bien común para la sociedad, atendiendo las necesidades y demandas de la sociedad.
- **Respeto;** Consiste en la consideración con la que se debe tratar a las personas, es decir es fundamental para el desarrollo de la sociedad y para garantizar la convivencia y la armonía social.
- **Respeto a los derechos humanos;** Las personas servidoras públicas, reconocerán el valor de la dignidad de las personas y tratarlas como un fin en sí mismas.
- **Igualdad y no discriminación;** establece que las personas servidoras publicas prestan sus servicios sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, etc.
- **Equidad de Género;** principio de justicia que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades, recursos y responsabilidades.
- **Entorno Cultural y ecológico;** es un sistema de valores, creencias, actitudes y comportamientos que se influyen entre si y que dan sentido a la relación con el medio ambiente.
- **Cooperación;** implica trabajar en conjunto para lograr un objetivo común o un beneficio mutuo.
- **Liderazgo;** la capacidad de guiar, motivar e inspirar a un grupo de personas para alcanzar metas comunes.
- **Integridad;** la cualidad de actuar con honestidad, justicia y honradez, y de cumplir con sus tareas de la forma más correcta, sin perjudicar a los demás.
- **Compromiso;** la capacidad de cumplir con las obligaciones, tareas o actividades que están sujetos, para el cumplimiento de metas.
- **Responsabilidad;** Capacidad de cumplir con sus compromisos y asumir las consecuencias de sus acciones o decisiones.
- **Honestidad;** los servidores públicos deben de actuar con integridad y respeto.
- **Calidad;** los servidores públicos es la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- **Puntualidad;** consiste en la disciplina de estar a tiempo para cumplir con sus obligaciones, haciéndose merecedor de confianza en el desempeño diario de sus funciones, respetando los horarios establecidos.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

- **Trabajo en equipo;** los servidores públicos tienen la capacidad de trabajar en conjunto para alcanzar objetivos comunes.
- **Tolerancia;** las servidoras públicas, deben desarrollar las tareas laborales con respeto, y paciencia hacia los demás; respetando las ideas, creencias o prácticas de otros, aun cuando sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Transparencia;** los servidores públicos actuaran bajo el valor de la honestidad, confianza, y de compartir información de manera veraz.
- **Empatía;** Los servidores públicos contribuyen a la conciencia social y a la construcción de sociedades justas y pacíficas.
- **Confianza;** los servidores públicos tendrán la capacidad de colaborar de manera armoniosa e idónea y apropiada en una situación o circunstancia determinada para impulsar la productividad.
- **Orden;** las personas servidoras públicas, deben mantener una adecuada organización y planificación de las tareas laborales.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ACTOPAN.

Simbología para la Diagramación de Procedimientos					
	DOCUMENTO INDICA QUE UN DOCUMENTO UTILIZADO, ES DISTRIBUIDO EN UNA ACTIVIDAD DETERMINADA.		TERMINAL INDICA EL INICIO O TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.		ACTIVIDAD REPRESENTA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD, RELATIVA A UN PROCEDIMIENTO.
	DECISIÓN O ALTERNATIVA INDICA UN PUNTO DENTRO DEL FLUJO EN QUE SON POSIBLES CAMINOS ALTERNATIVOS.		ARCHIVO DEFINITIVO REPRESENTA UN ARCHIVO COMÚN Y CORRIENTE, DONDE SE CONSERVA UN DOCUMENTO PERMANENTE.		CONECTOR DE PAGINA REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE CON OTRA HOJA DIFERENTE, EN LA QUE CONTINUA EL DIAGRAMA DE FLUJO
	DIRECCIÓN DE FLUJO O LÍNEA DE UNIÓN CONECTA A LOS SIMBOLOS SEÑALANDO EL ORDEN EN QUE SE DEBEN REALIZAR LAS DISTINTAS ACTIVIDADES.		USO DESCONOCIDO INDICA QUE SE IGNORA EL USO APLICADO A UN DETERMINADO FORMATO GENERALMENTE POR PERSONAS O ÁREAS AJENAS A LA INSTITUCIÓN.		LÍNEA DE COMUNICACIÓN REPRESENTA LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE UN LUGAR A OTRO, MEDIANTE LAS LINEAS TELEFONICAS DE RADIO, ETC.
	CONECTOR DE ACTIVIDAD REPRESENTA UNA CONEXIÓN O ENLACE DE UNA ACTIVIDAD DEL PROGRAMA, CON OTRA PARTE DEL MISMO, DE UNA PAGINA A OTRA, LA LETRA INDICA LA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO EN GESTIÓN.		ARCHIVO TEMPORAL (ENTRA A) REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL LA LETRA INDICA EN QUE ACTIVIDAD SE VOLVERA A UTILIZAR EL DOCUMENTO.		ARCHIVO TEMPORAL (SALE DE) REPRESENTA UN ARCHIVO PROVISIONAL, LA LETRA INDICA EN QUE ACTIVIDAD DE ARCHIVO TEMPORALMENTE EL DOCUMENTO.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ORGANIGRAMA GENERAL DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ACTOPAN

CAPITULO SEGUNDO

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJÓ

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN PRIMERA: DIRECCIÓN GENERAL

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

I.1 FUNGE COMO REPRESENTANTE LEGAL DEL ORGANISMO.

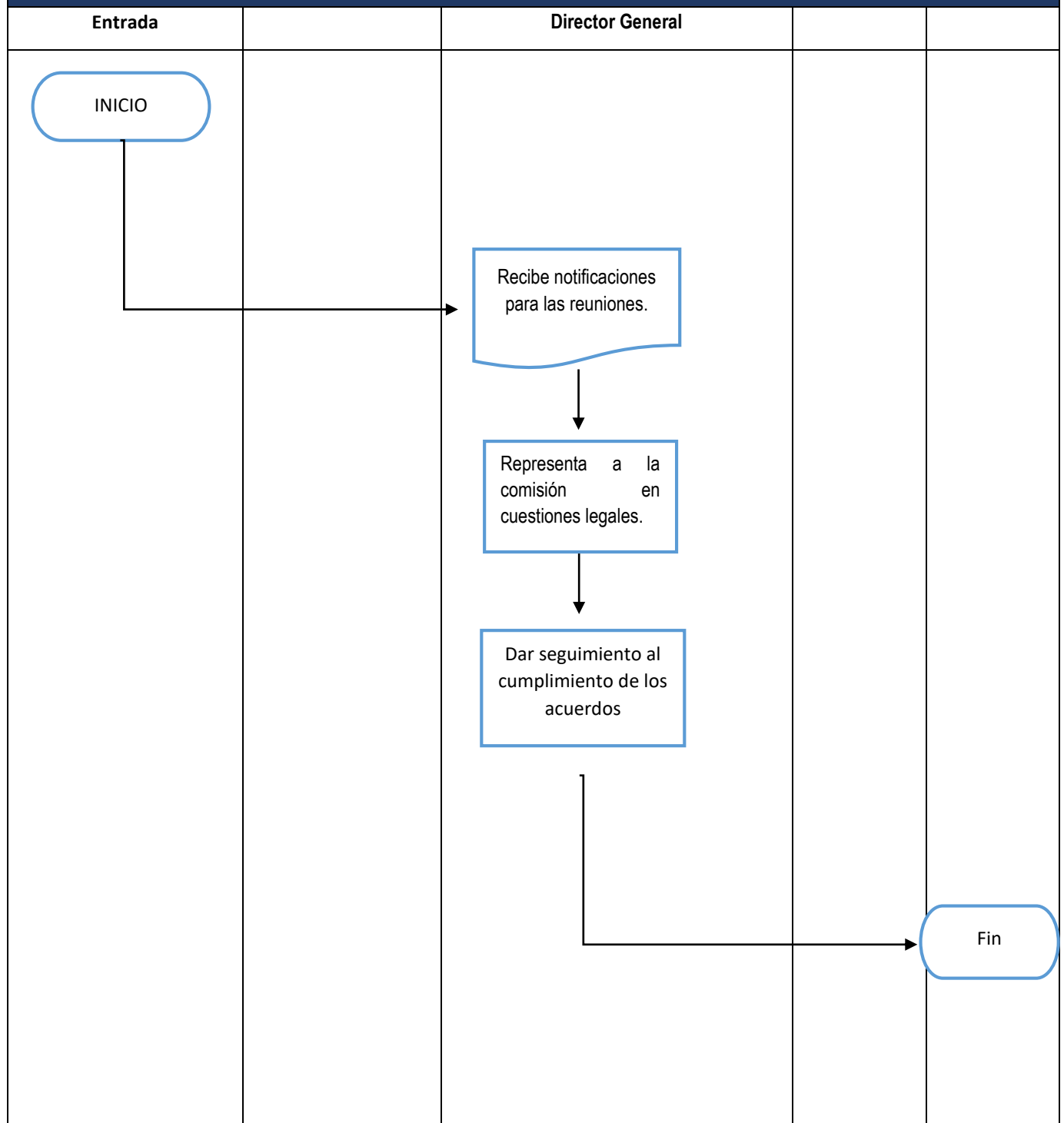
ÁREA DIRECCIÓN GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
FUNGIR COMO REPRESENTANTE LEGAL DEL ORGANISMO	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

NO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Se recibe notificación por parte jurídica donde se establece hora, lugar de la reunión; como representante del Organismo Descentralizado	Oficio de comisión	Director General
2	Representante legal de la comisión , en cuestiones de temas legales asumiendo los acuerdos a los cuales se lleguen en dichas reuniones con los representantes jurídicos.	N/A	Director General
3	Da continuidad a los al cumplimiento de los acuerdos a los que se haya llegado o en su caso instruye al personal a su carga para realizar tal actividad.	N/A	Director General
4	Fin		Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO : ACTO FUNGIR COMO REPRESENTANTE LEGAL DEL ORGANISMO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

II.02 PROGRAMA DE DESARROLLO DEL ORGANISMOS

ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Programa de Desarrollo del Organismo	Fecha de Actualización	2025

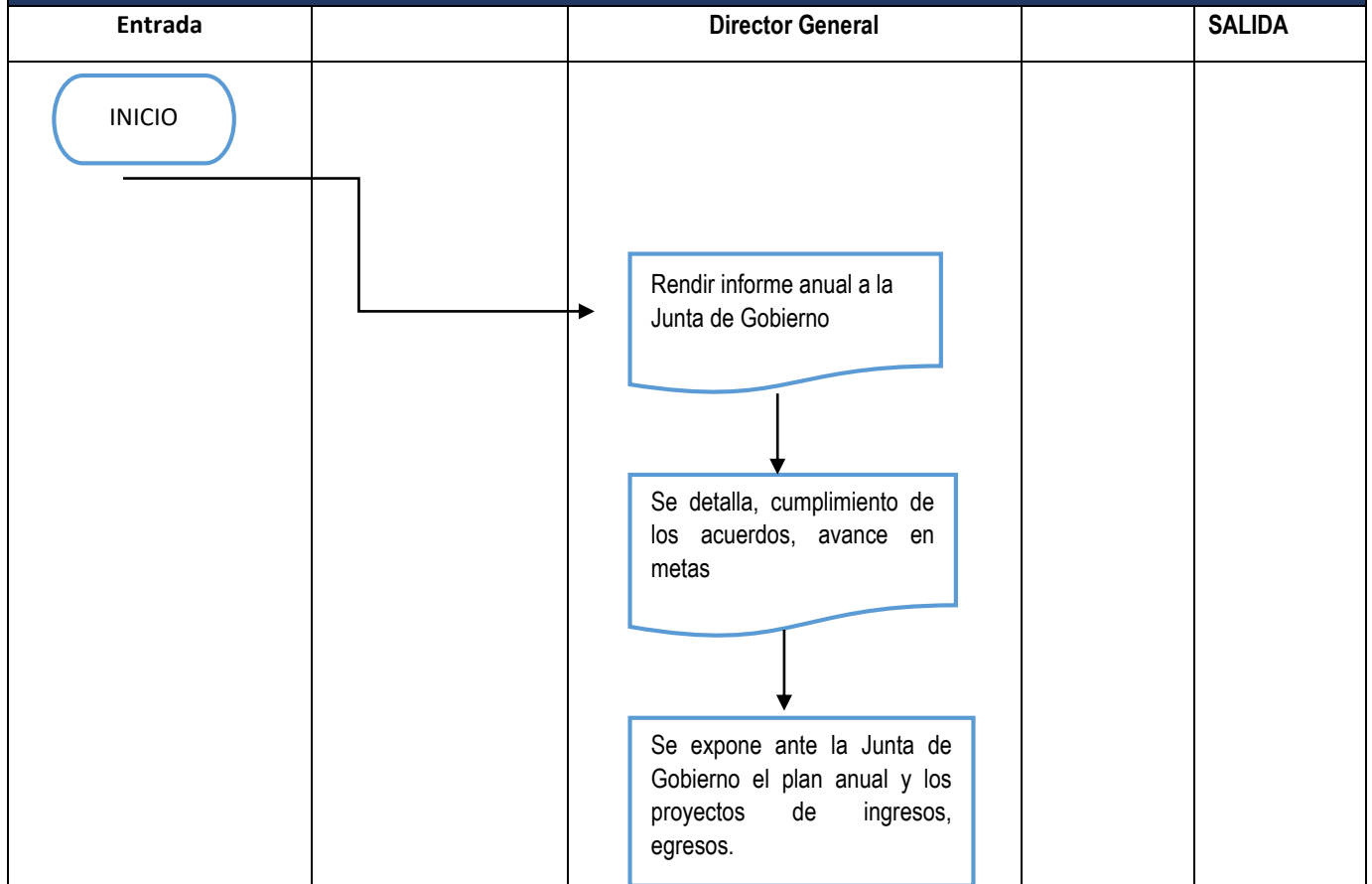
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

NO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Emite convocatoria	Convocatoria	Director General
2	Rendir el informe anual de actividades del Organismo a la Junta de Gobierno	N/A	Director General
3	Se realiza informe en el cual se detalla, el cumplimiento de sus acuerdos, resultados de los estados financieros; avance en las metas establecidas en el Programa de Desarrollo, en los programas de operación autorizados por la propia Junta de Gobierno.	Orden del día	Director General
4	Se expone ante la junta de gobierno cual será el plan de trabajo anual y los proyectos que se tienen en cuanto a ingresos y egresos para el siguiente periodo.	Junta de Gobierno	Director General
5	Se espera la aprobación del plan de trabajo por la junta de gobierno para ponerlo en practica	Acta de Junta de Gobierno	Director General
6	Se informa a las subdirecciones de los cambios y modificaciones que entraran en vigor en el próximo periodo para que notifique al personal a su cargo	Oficio	Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

7	Fin	Director General
---	-----	------------------

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ACTO PROGRAMA DE DESARROLLO DEL ORGANISMO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S Se espera la aprobación por parte de junta de gobierno	Junta de Gobierno 2025

--	--	--	--	--

III.03 COORDINAR LA FORMULACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMISIÓN Y PRESENTAR ANTE JUNTA DE GOBIERNO PARA SU ANÁLISIS Y APROBACIÓN.

ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	03
Coordinar la formulación de los presupuestos de la Comisión y presentar ante Junta de gobierno para su análisis y aprobación.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

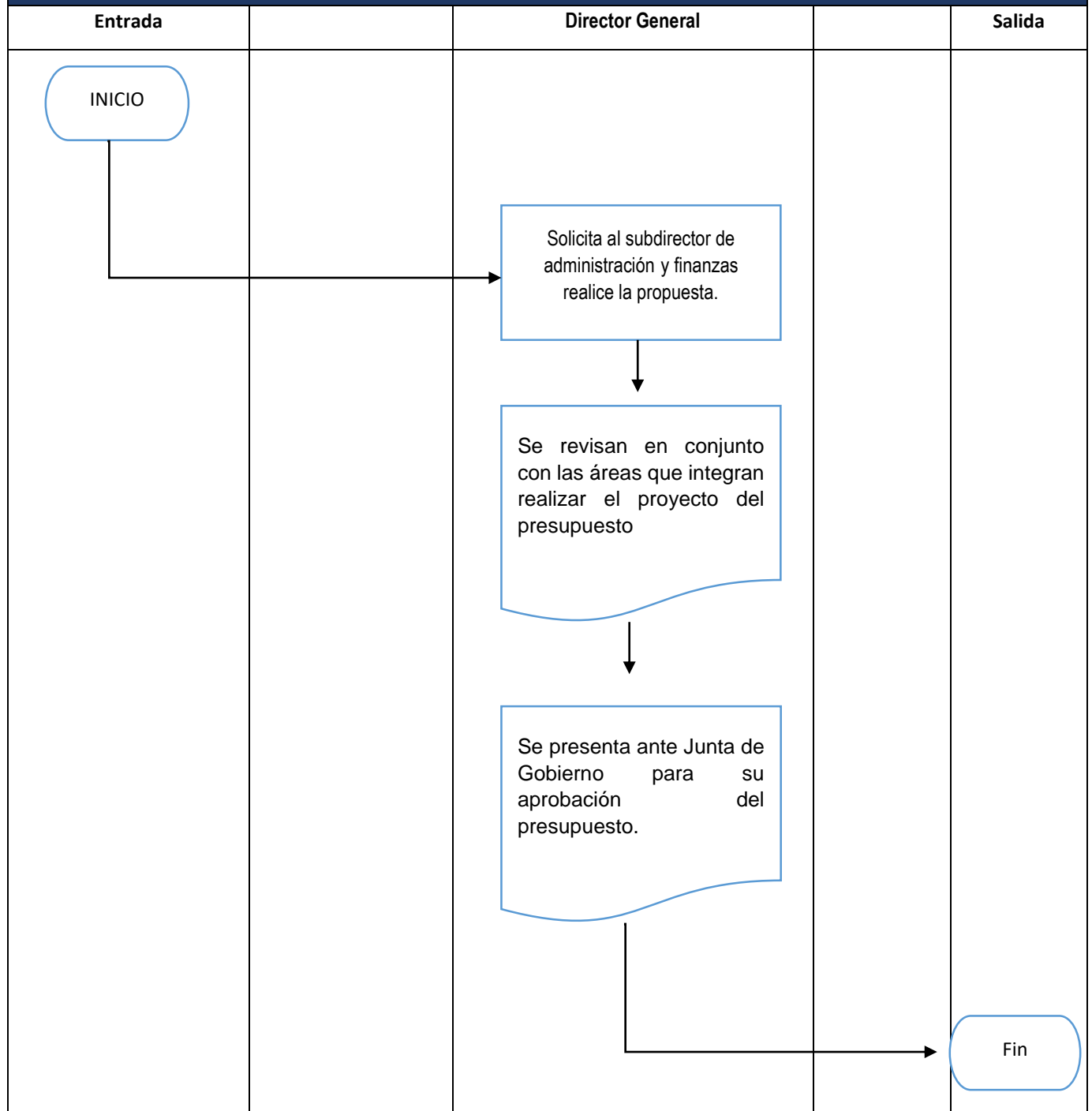
NO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Emite oficio al departamento de Administración y finanzas, convocando una reunión para integrar el presupuesto	oficio	Director General
2	Recepción de la propuesta, revisa y analiza conjuntamente con las áreas que conforman la Comisión.	N/A	Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

3	Se presenta ante Junta de Gobierno para su autorización	N/A	Director General
7	Fin		Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINAR LA FORMULACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DE LA COMISIÓN Y PRESENTAR ANTE JUNTA DE GOBIERNO PARA SU ANÁLISIS Y APROBACIÓN.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

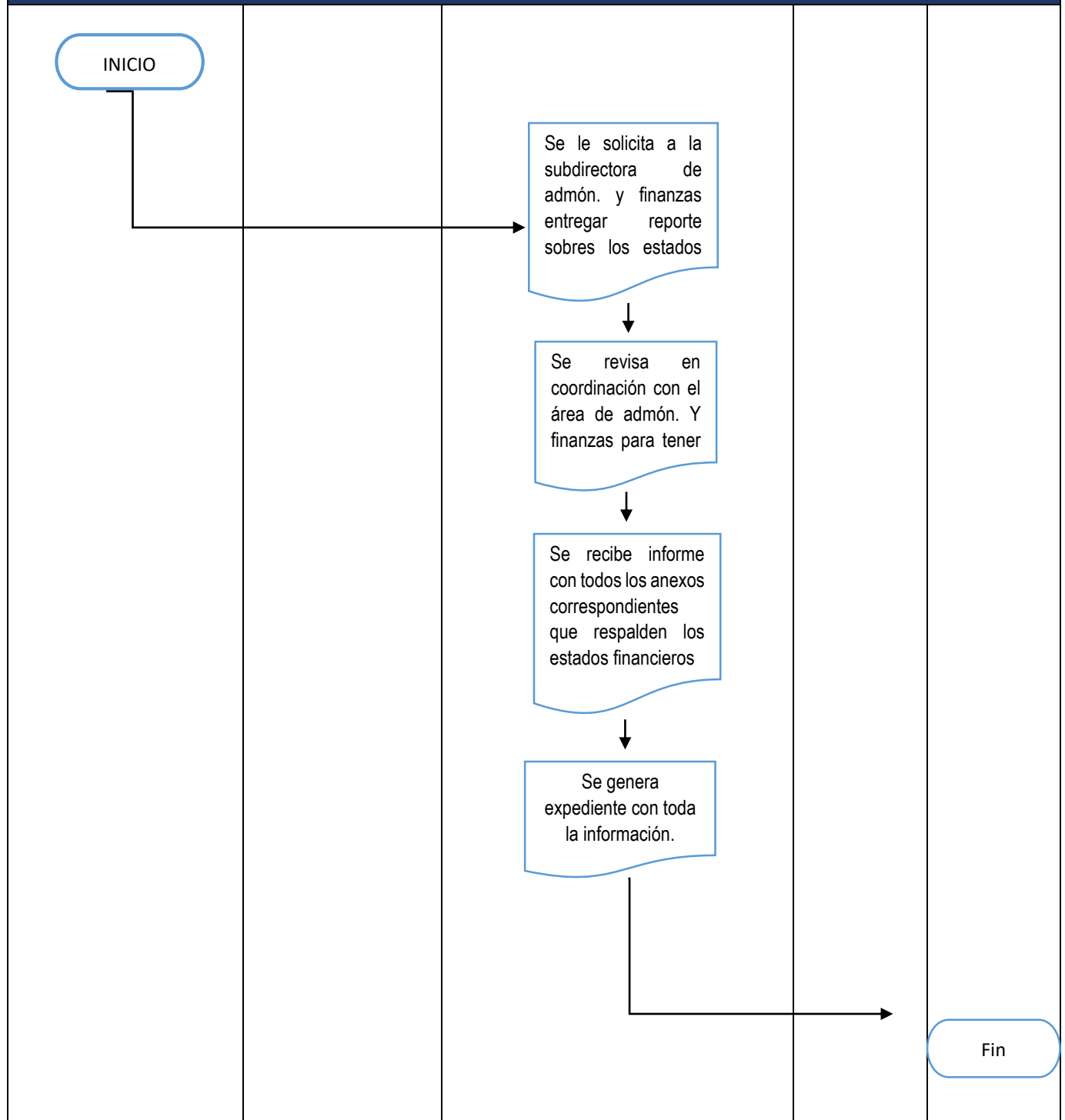
IV.04 COORDINAR LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DEL ORGANISMO.

ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	04
Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del Organismo	Fecha de Actualización	2025

NO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Solicita a la subdirectora de administración y finanzas entregar un reporte sobre los estados financieros del organismo.	Oficio	Director General
2	Se revisa en coordinación con el área de administración y finanzas para tener un reporte de las finanzas por periodo y llevar estadísticas de comportamiento con información actualizada.	N/A	Director General
3	Se recibe informe con todos los anexos correspondientes que respalden los estados financieros actuales.	Expediente	Director General
4	Se genera expediente con toda la información	Expediente	
5	Fin		Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: COORDINAR LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DEL ORGANISMO.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

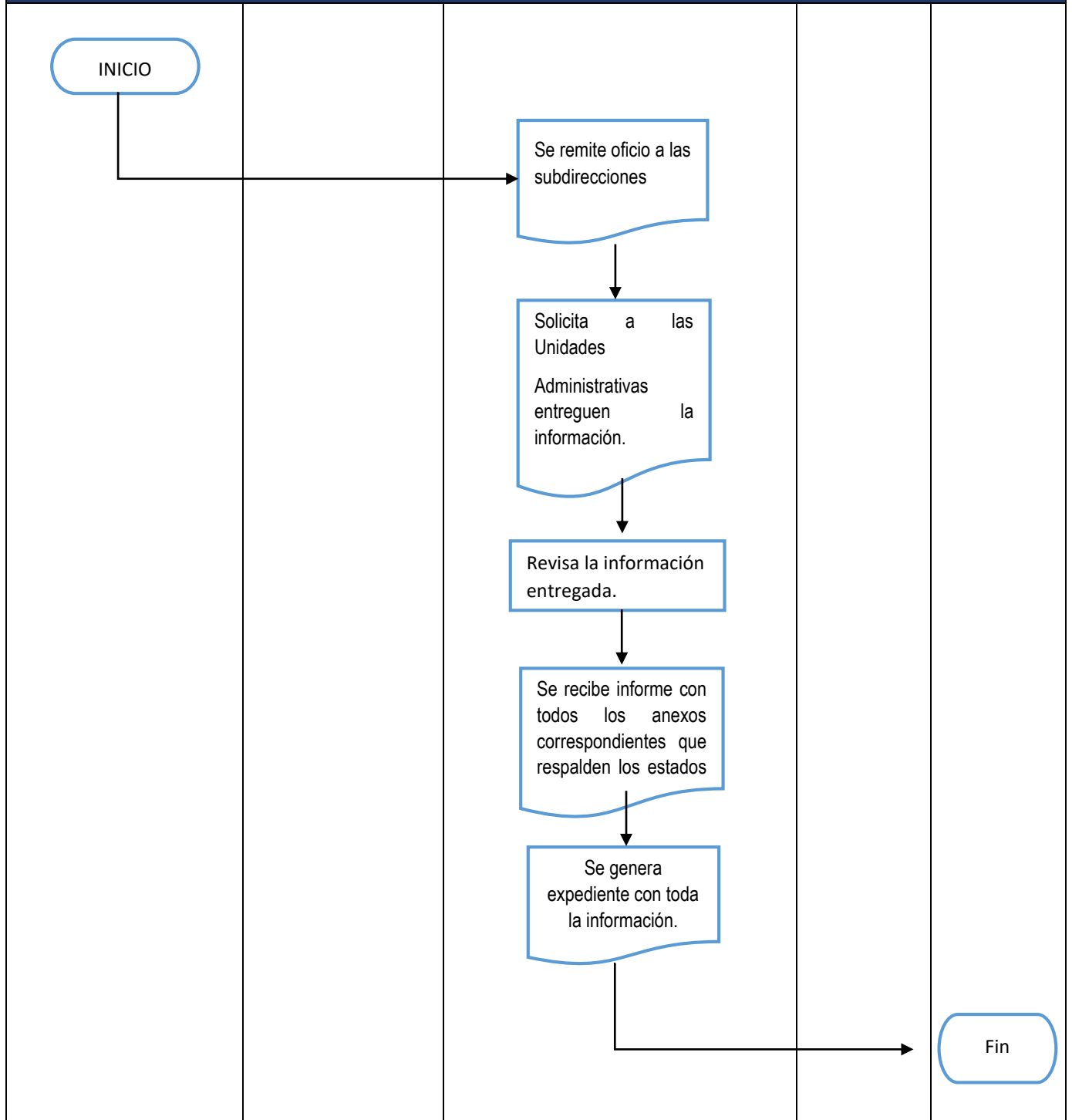
ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	05
Realizar las actividades que se requieran para lograr que el Organismo preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

NO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Se remite oficio a las subdirecciones con la petición de realizar bitácoras informativas diarias de sus actividades.	oficio	Director General
2	Se solicita que dicho documento contenga los indicadores con los que se rigen para poder realizar sus actividades y llegar a las metas deseadas cada trimestre.	N/A	Director General
3	Se revisa y se hacen las observaciones pertinentes que ayuden a eficientizar los procesos y optimizar las actividades para mejora del organismo.	Expediente	Director General
4	Instruye al personal en los cambios o modificaciones.	Expediente	
5	Se monitorea que se le dé seguimiento.		
6	Fin		Director General

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO Realizar las actividades que se requieran para lograr preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

VI.06 ORDENAR LA PUBLICACIÓN DE LAS CUOTAS Y TARIFAS APROBADAS POR EL CONGRESO DEL ESTADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

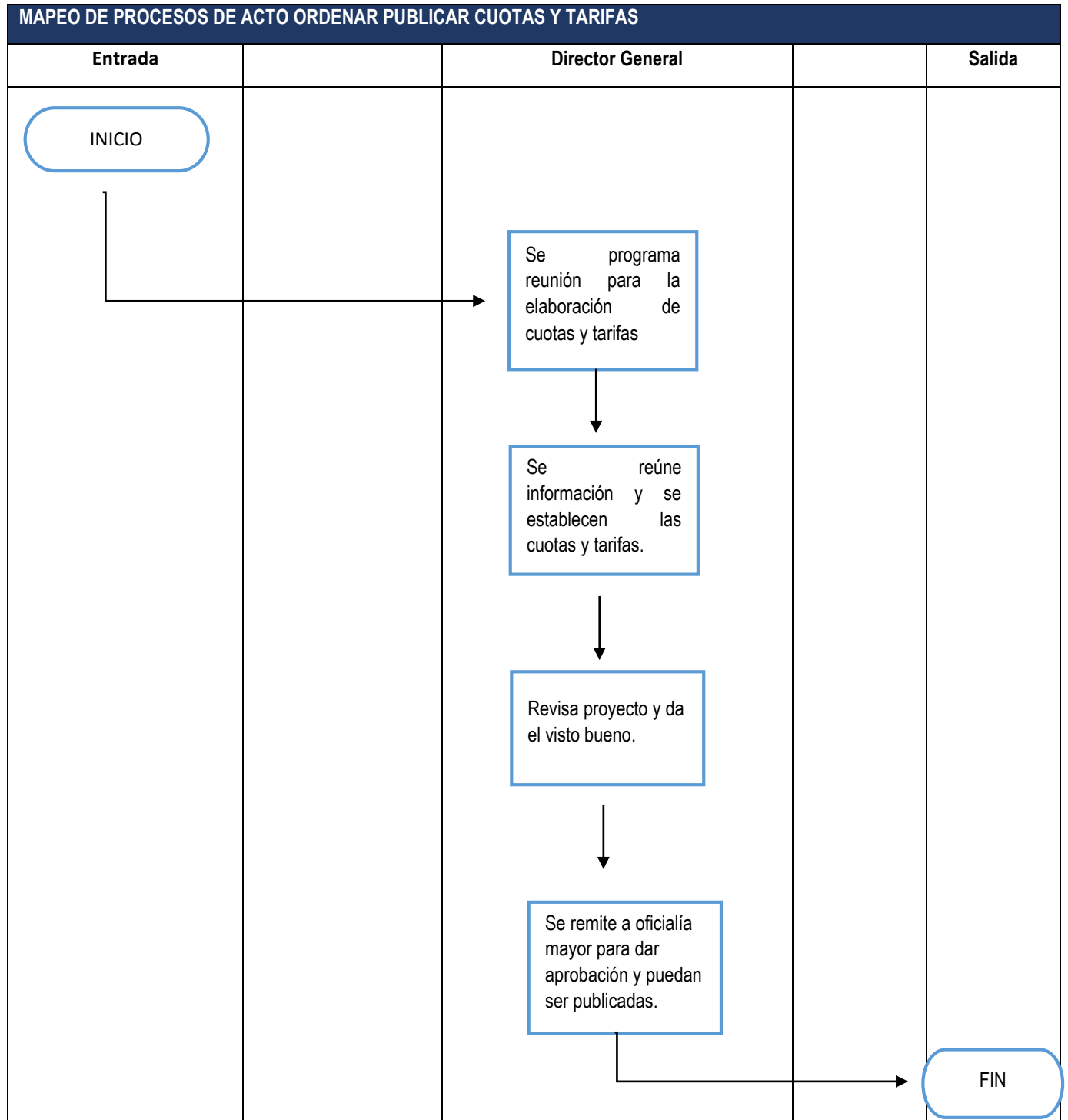
ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	06
Ordenar la publicación de las cuotas y tarifas aprobadas por el Congreso del Estado en el Periódico Oficial del Estado	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

N o. .	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	En coordinación con el subdirector de área comercial y conforme a los lineamientos establecidos se programa reunión para la elaboración de cuotas y tarifas.	Dirección General	Reunión
2	Se reúne información y se establecen las cuotas y tarifas considerando las necesidades que debe solventar el organismo.	Dirección General	
3	Revisa el proyecto y da el visto bueno.	Dirección General	
4	Y se remite a oficialía mayor para que dé su aprobación y puedan ser publicadas en el periódico oficial del estado.	Dirección General	
5	Fin	Dirección General	
6			

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

VII.07 PROPONER Y NOMBRAR CON APROBACIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO, AL PERSONAL DEL ORGANISMO.

ÁREA DIRECCION GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	07
Proponer y nombrar con aprobación de la Junta de Gobierno, al personal del Organismo	Fecha de Actualización	2025

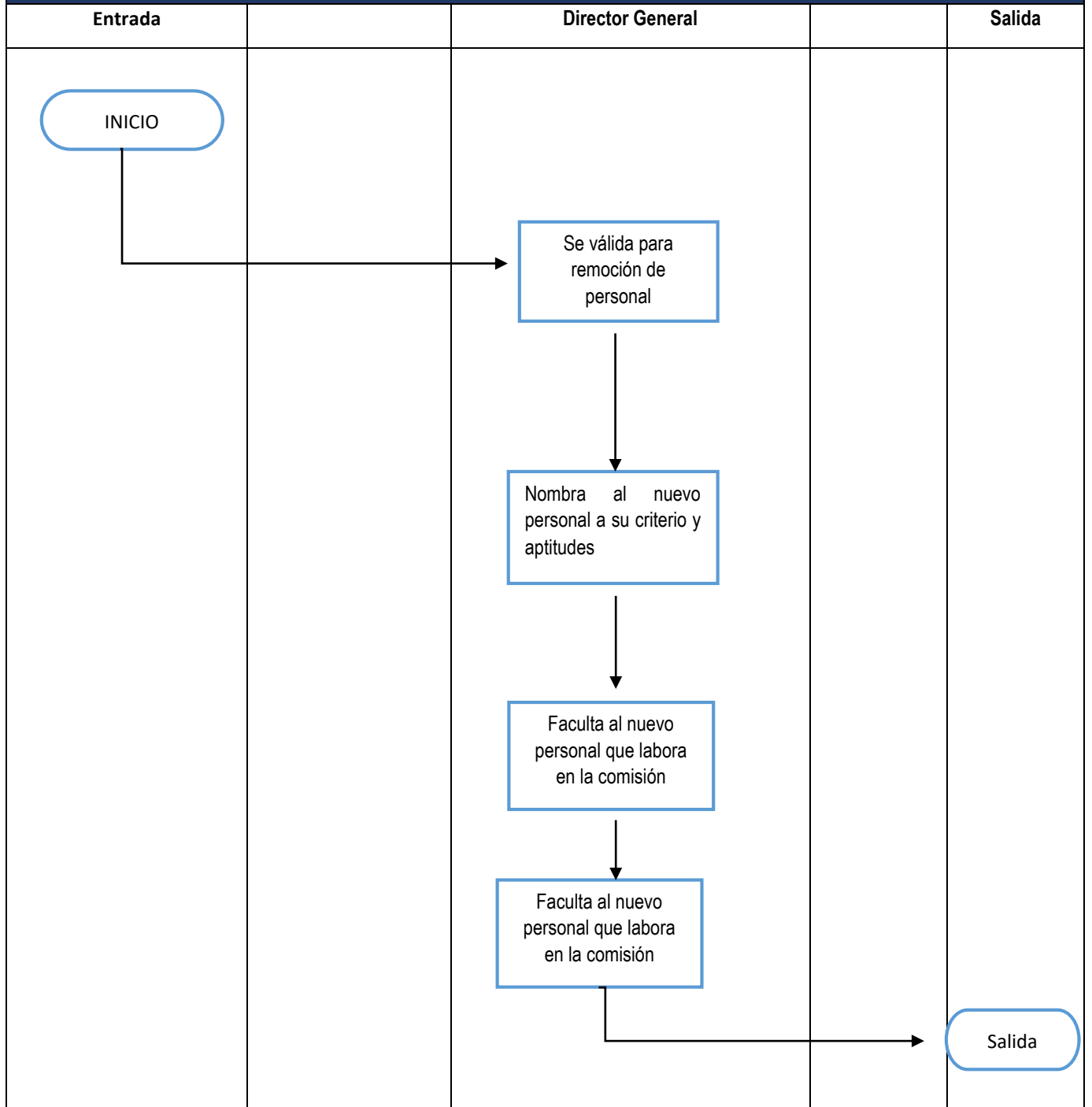
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

N o. .	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	En conjunto con las subdirecciones, se hace una validación de remoción de personal acorde a las necesidades del organismo y a sus actividades que realizan.	Dirección General	oficio
2	Nombra al nuevo personal que considera tiene las aptitudes de desempeñar las actividades requirentes para eficientizar al organismo.	Dirección General	
3	Faculta al nuevo personal que laborara en la comisión	Dirección General	
4	Delega actividades de personal a su cargo	Dirección General	
5	Fin	Dirección General	

DIAGRAMA DE FLUJO

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE ACTO PROPONER Y NOMBRAR AL NUEVO PERSONAL DE LA COMISIÓN



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ASISTENTE EN DIRECCIÓN

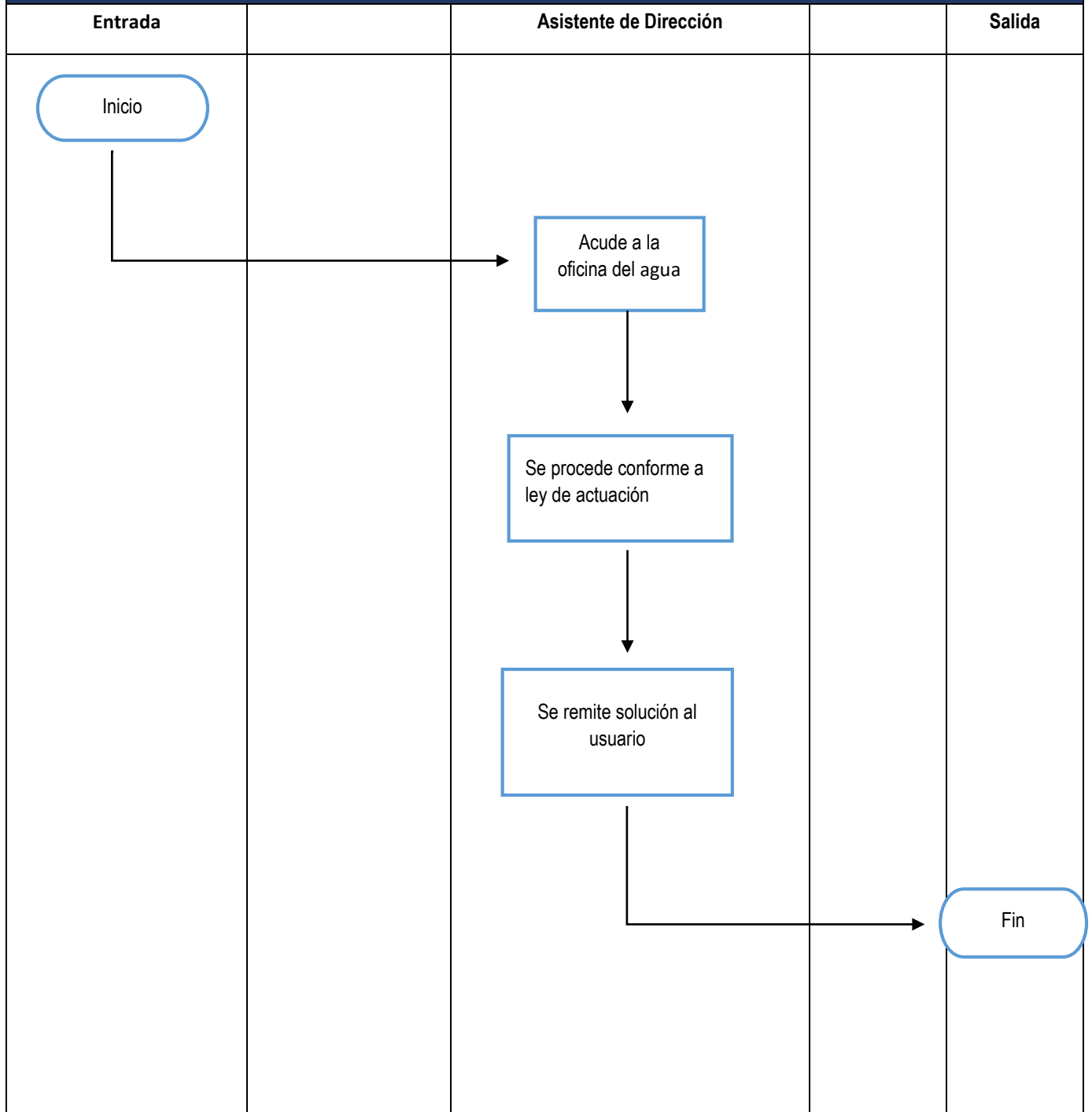
ÁREA: ASISTENTE DIRECCIÓN GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Recepción y atención al usuario	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

N o .	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Acuden a las oficinas de la comisión	Asistente Dirección General	oficio
2	Procedimiento conforme a la ley de actuación. Se recibe al usuario con un saludo respetuoso, se procede a preguntar la razón sobre su visita se da seguimiento y se remite al área conveniente.	Asistente Dirección General	
3	Se remite solución al usuario después de ser atendido por el área correspondiente el usuario sale con una solución a su problema.	Asistente Dirección General	
5	Fin	Asistente Dirección General	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS: Recepción y atención al usuario



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

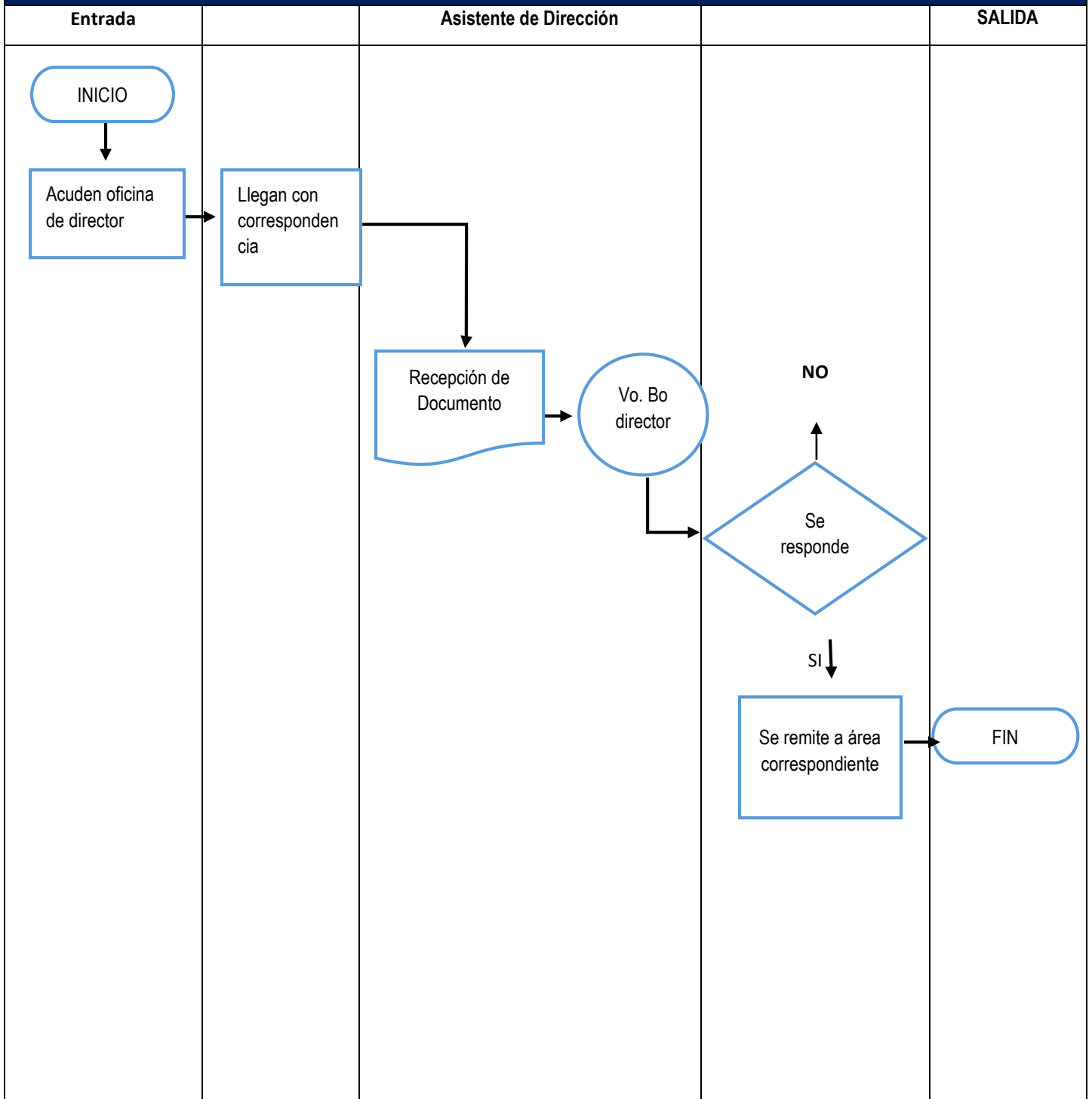
ÁREA: ASISTENTE DIRECCIÓN GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Funciones administrativas, documentales	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

N o .	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Acuden a la oficina de Dirección	Asistente Dirección General	N/A
2	Personal encargado de repartir la correspondencia	Asistente Dirección General	
3	Se recibe documento, se sella de recibido fecha, hora y firma.	Asistente Dirección General	
5	Se hace llegar al director general.	Asistente Dirección General	
6	Se realiza contestación si es el caso.	Asistente Dirección General	
7	Se remite a área correspondiente	Asistente Dirección General	
8	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS: FUNCIONES ADMINISTRATIVAS, DOCUMENTALES.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

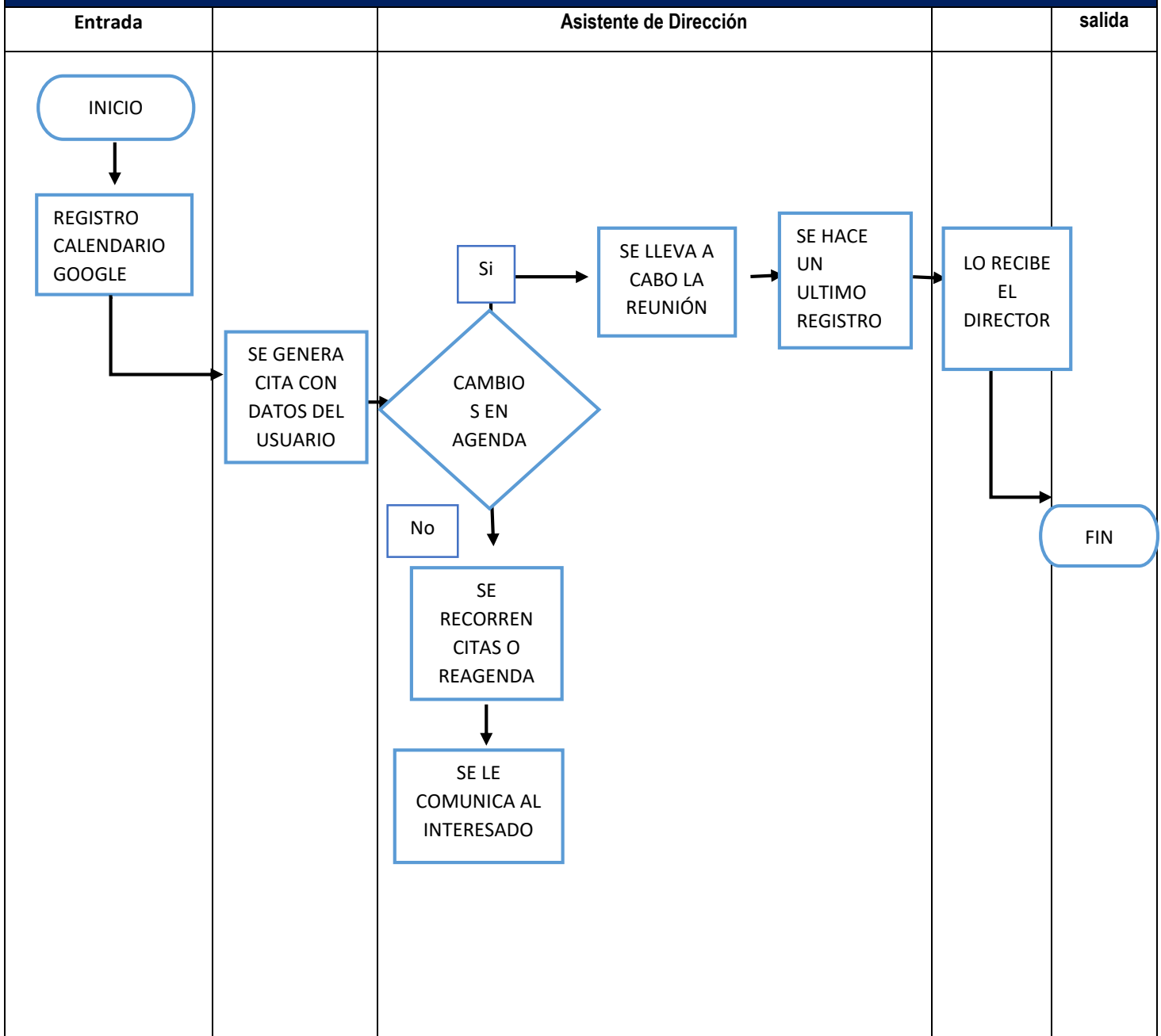
ÁREA: ASISTENTE DIRECCIÓN GENERAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	03
Organización, coordinación de la agenda de dirección y actividades programadas.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

N o	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Se genera un registro por semana en calendario Google	Asistente de dirección	Calendario google
2	Se registran las citas según la importancia		
3	Se generan citas a los usuarios con las siguientes especificaciones, nombre, contacto, motivo de la cita	Asistente de dirección	
4	Si se genera alguna modificación en la agenda por actividades imprevistas se recorren las citas o en su caso se reagendar para otro día y se le comunica al interesado.	Asistente de dirección	
5	El día de la cita se lleva un registro de personas atendidas el cual contiene fecha, hora de entrada, hora de salida, nombre completo, asunto, teléfono, dependencia y firma.	usuario	Registro físico
6	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN DE LA AGENDA DE DIRECCIÓN Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS



ÁREA: Asistente de Dirección

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

No.

04

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

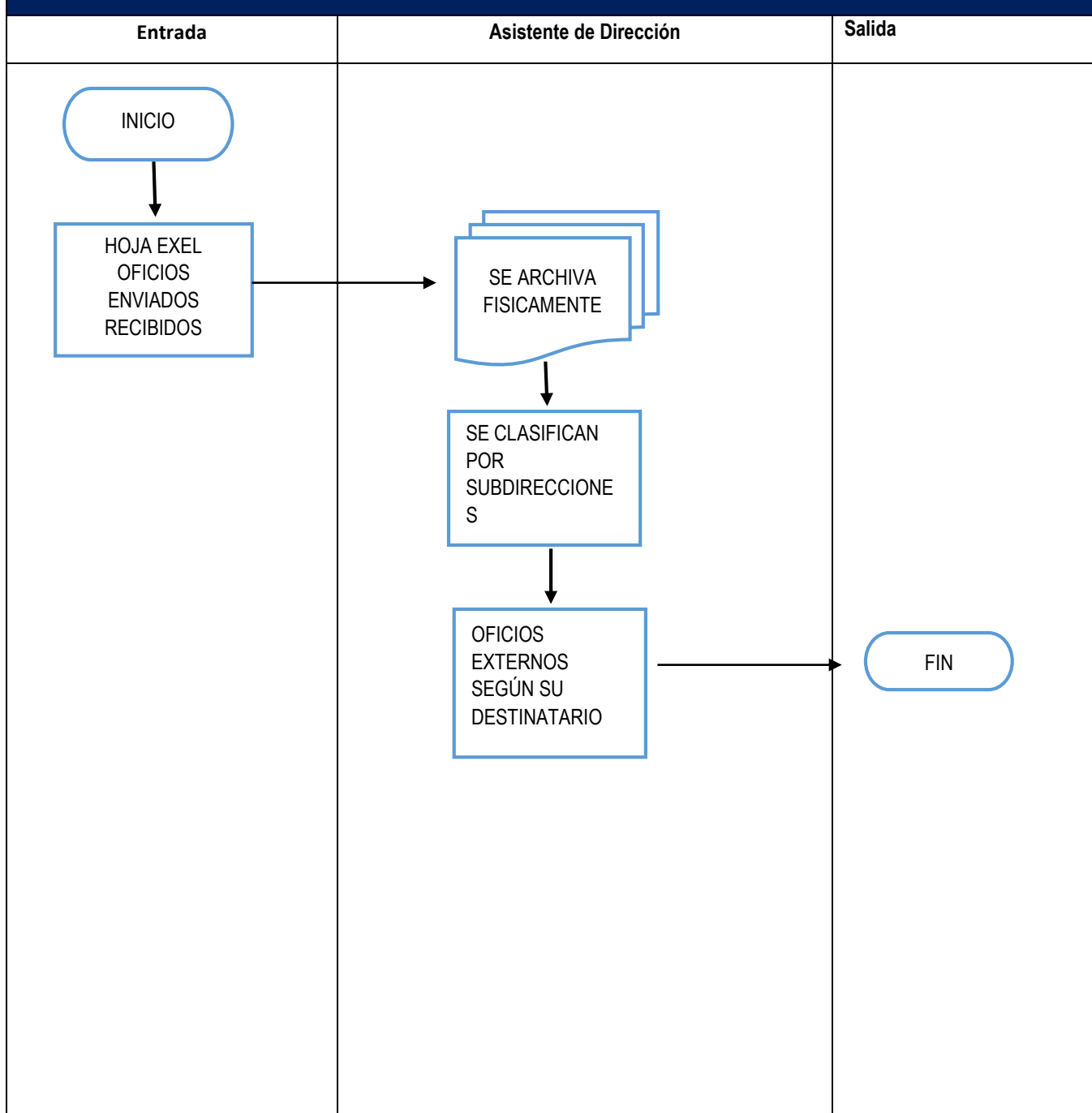
Clasificación, registro y archivo de documentos	Fecha de Actualización	2025
---	------------------------	------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Se lleva un control hoja de Excel con los números de oficios enviados internos/ externos con las siguientes especificaciones No. De oficio, fecha, destinatario, asunto y área.	Asistente de dirección	Archivo Excel Números de oficio
2	Se lleva un control hoja de Excel con los números de oficios recibidos internos/externos con las siguientes especificaciones No. De oficio, fecha, destinatario, asunto y área.		Archivo Excel Oficios Recibidos
3	Se archivan físicamente con la siguiente clasificación <ul style="list-style-type: none"> • oficios enviados internos • oficios recibidos externos • oficios enviados externos • oficios recibidos externos • usuarios 		Carpetas registradoras
4	Se clasifican los oficios internos por subdirecciones		Carpetas registradoras
5	Se clasifican los oficios externos según su destinatario		Carpetas Registradores
6	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE RECEPCION DE DOCUMENTACIÓN



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

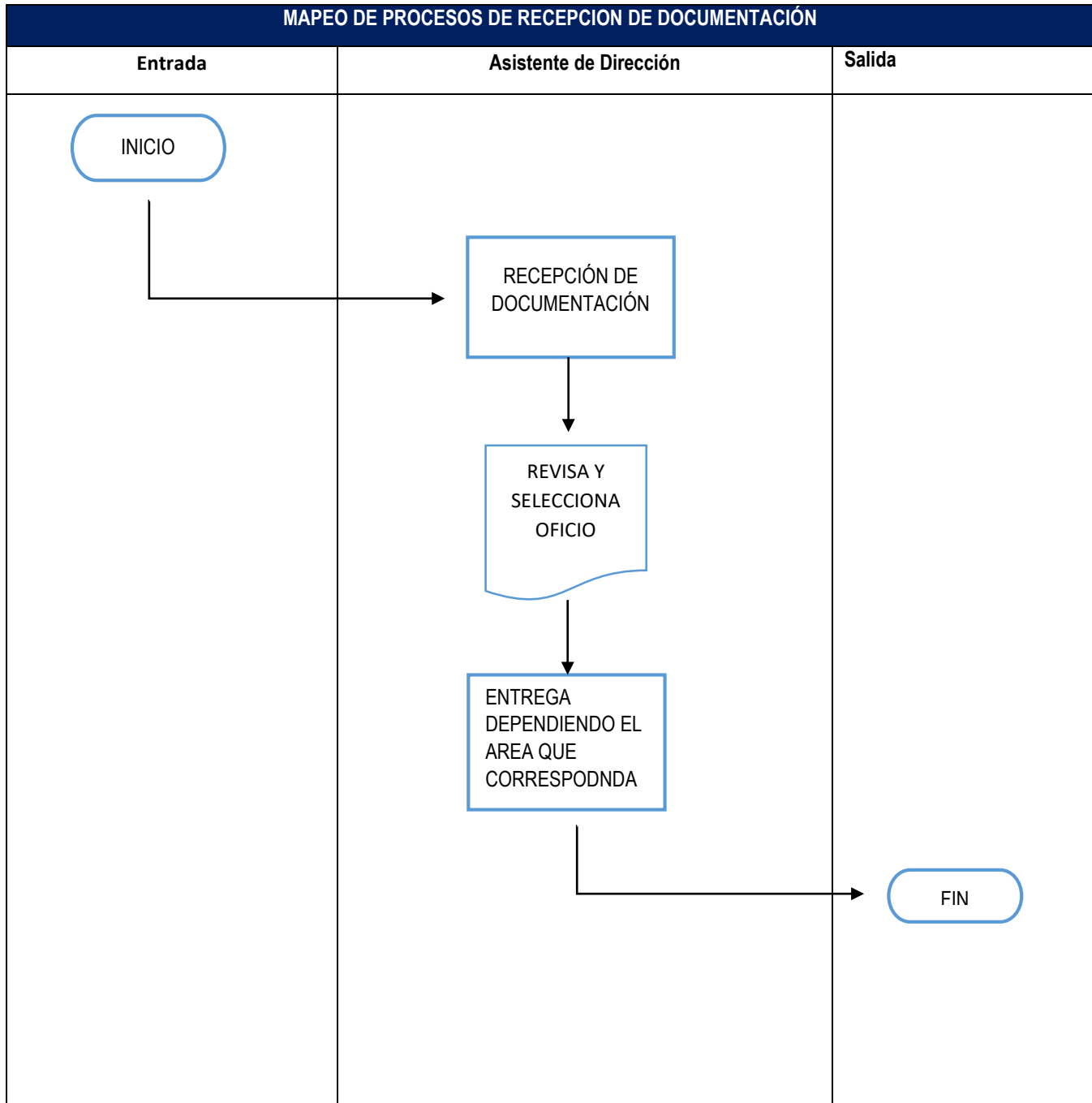
OFICIA DE PARTES

ÁREA: OFICIALÍA DE PARTES		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Recepción y registro de documentación en los libros correspondientes.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Recibir documentación asentando en el original y acuse respectivo la descripción de los anexos que la acompañan, si fuera el caso, así como la fecha y hora de recepción, y el sello de recibido de la Oficialía de Partes.	Oficialía de partes	LIBRO DE REGISTRO
2	Registrar, en orden cronológico y consecutivo, la documentación en el "Libro de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Actopan, para el registro de la correspondencia.	Oficialía de Partes	LIBRO DE REGISTRO
3	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ARCHIVO

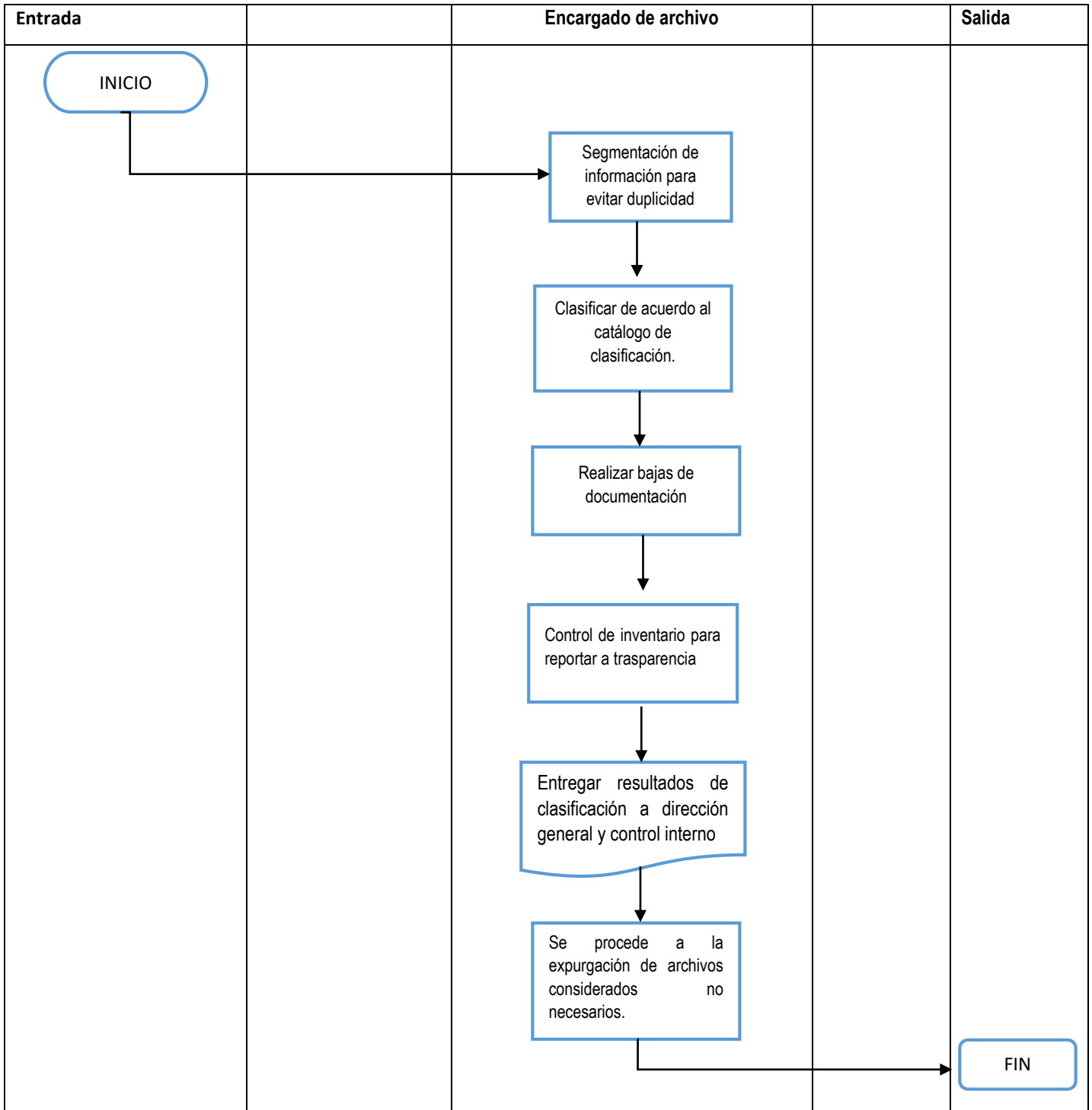
ÁREA: ARCHIVO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
CLASIFICACION Y EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Segmentación de la información para evitar que exista duplicidad de esta.	Archivista	
2	Clasificar de acuerdo con el cuadro de clasificación y el catálogo de disposición.	Archivista	
3	Realización de bajas documentales pertinentes.	Archivista	
4	Tener un control (inventario) de las bajas documentales para reportarlas en la página de transparencia.	Archivista	
5	Hacer llegar el reporte de dirección general y contraloría interna de los resultados de la clasificación.	Archivista	
6	Se procede a la expurgación de archivos que se consideraron no necesarios para el organismo.	Archivista	
7	Fin		

MAPEO DE PROCESOS DE ACTO CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE DOCUMENTOS

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



ÁREA: ARCHIVO

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

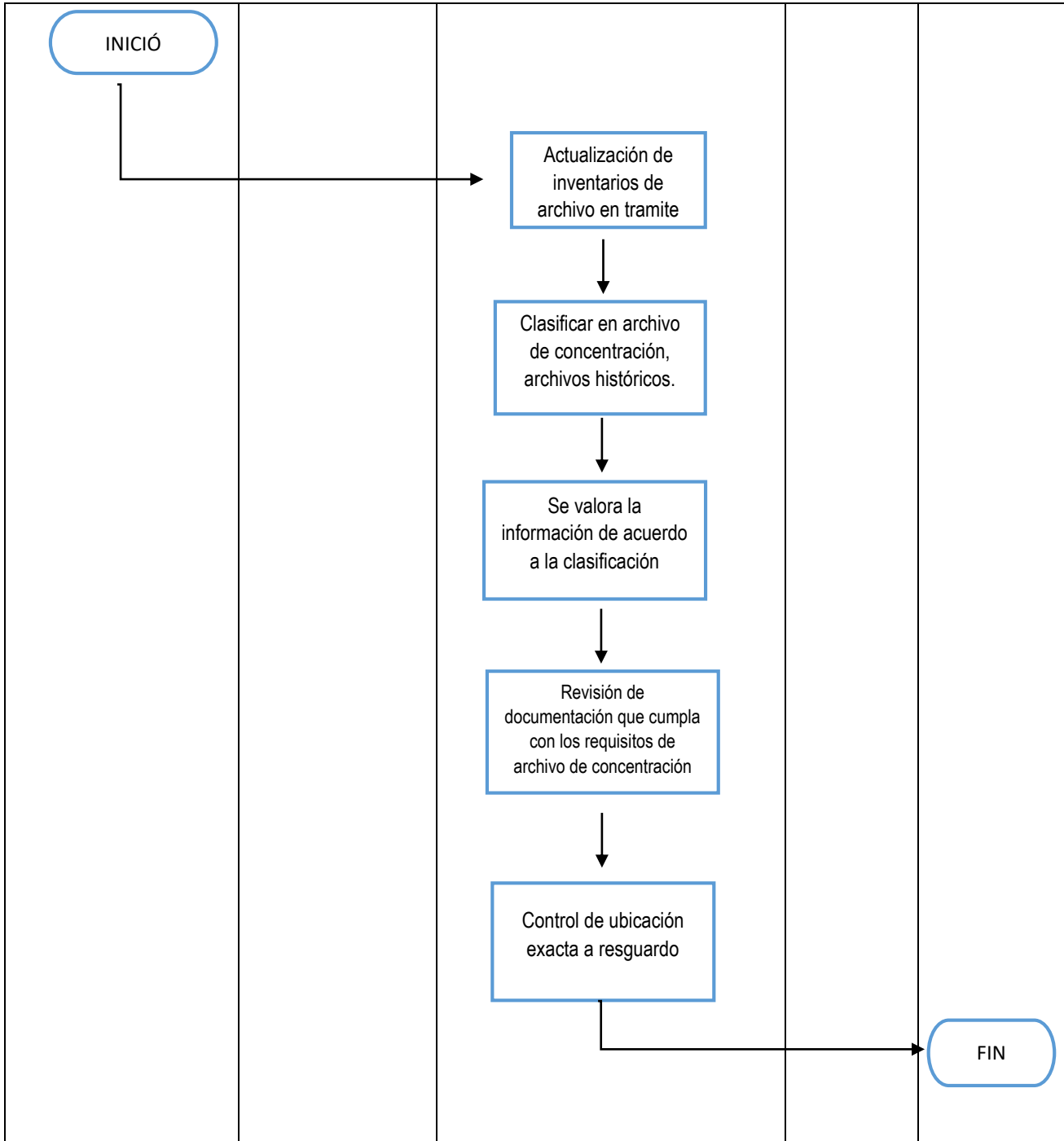
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
REVISIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTO	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Actualización de inventarios de archivo en trámite y realización de división de información en archivo de concentración, así como su inventario.	Archivista	DOC. DIGITAL
2	De acuerdo a la información clasificar, en archivo de concentración o archivo histórico.	Archivista	
3	Se valora la información de acuerdo a su clasificación documental.	Archivista	
4	Se revisa que la documentación cumpla con los requisitos de archivo de concentración (índice, caratula, pestañas de clasificación).	Archivista	
5	Recepción de la información de acuerdo a los lineamientos establecidos para el resguardo de la documentación.	Archivista	
6	Control de la ubicación exacta de la documentación a resguardo.	Archivista	
7	Fin		

MAPEO DE PROCESOS DE ACTO INSTITUCIONAL DENOMINADO REVISIÓN DE ARCHIVO				
Entrada		Encargado de archivo		Salida

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



ÁREA: ARCHIVO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

No.

03

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

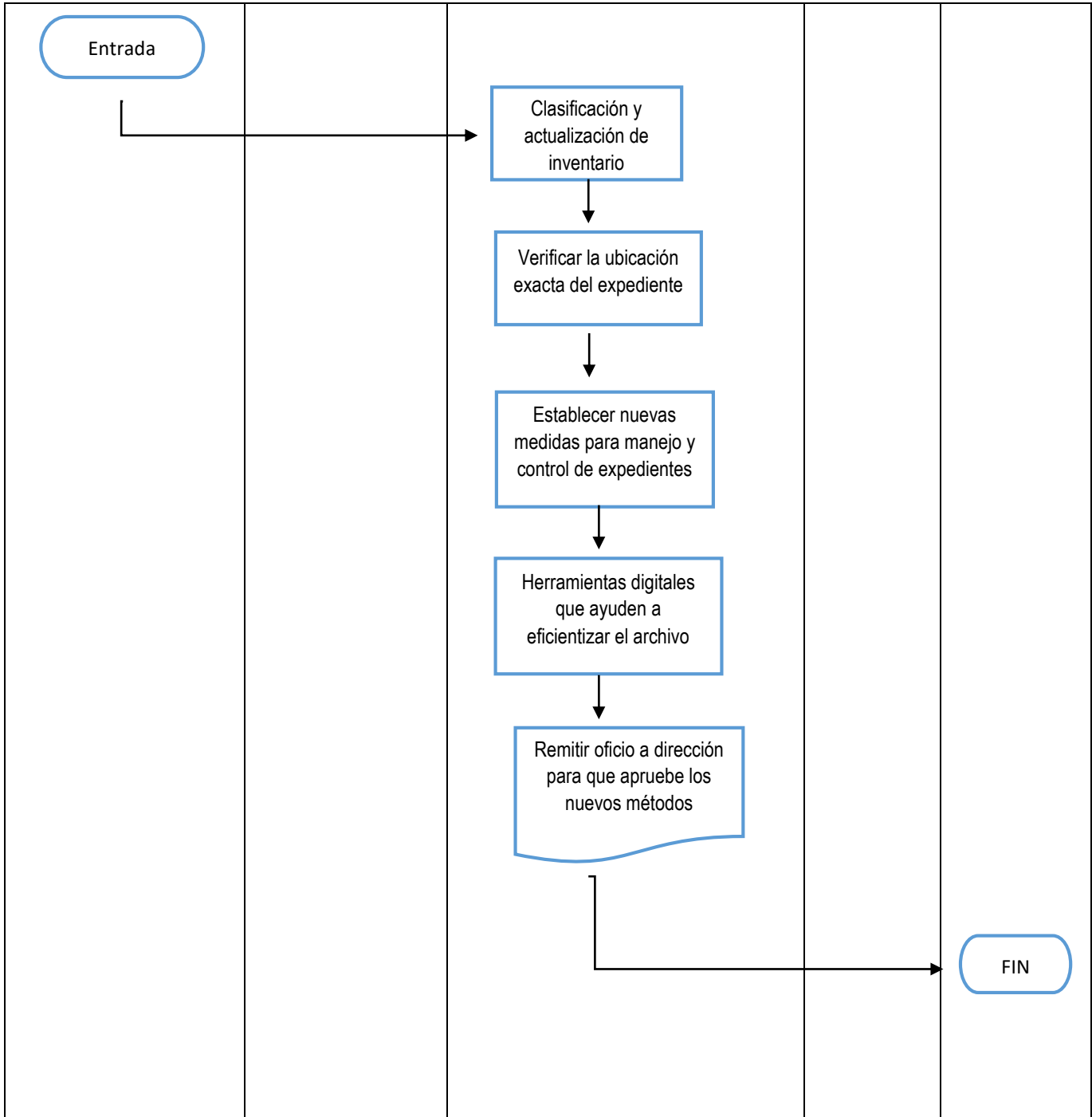
Realización de material de control para métodos a seguir	Fecha de Actualización	2025
--	------------------------	------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Clasificación y actualización de inventario	Archivo	
2	Verificar la ubicación exacta de los expedientes	Archivo	
3	Establecer nuevas medidas para mejor control y manejo de los expedientes.	Archivo	
4	Buscar mejores herramientas digitales que hagan más eficiente al archivo.	Archivo	
5	Se remite oficio a dirección general para que apruebe las nuevas medidas a implementar y sea validado.	Archivo	
6	Cuando el nuevo instrumento archivístico fue validado se remite información mediante oficio a todas las áreas para que sea implementado.	Archivo	
7	Fin		

MAPEO DE PROCESOS DE ACTO REALIZACIÓN DE MATERIAL DE CONTROL PARA MÉTODOS A SEGUIR				
Entrada		Encargado de Archivo		Salida

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



ÁREA: ARCHIVO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	04

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

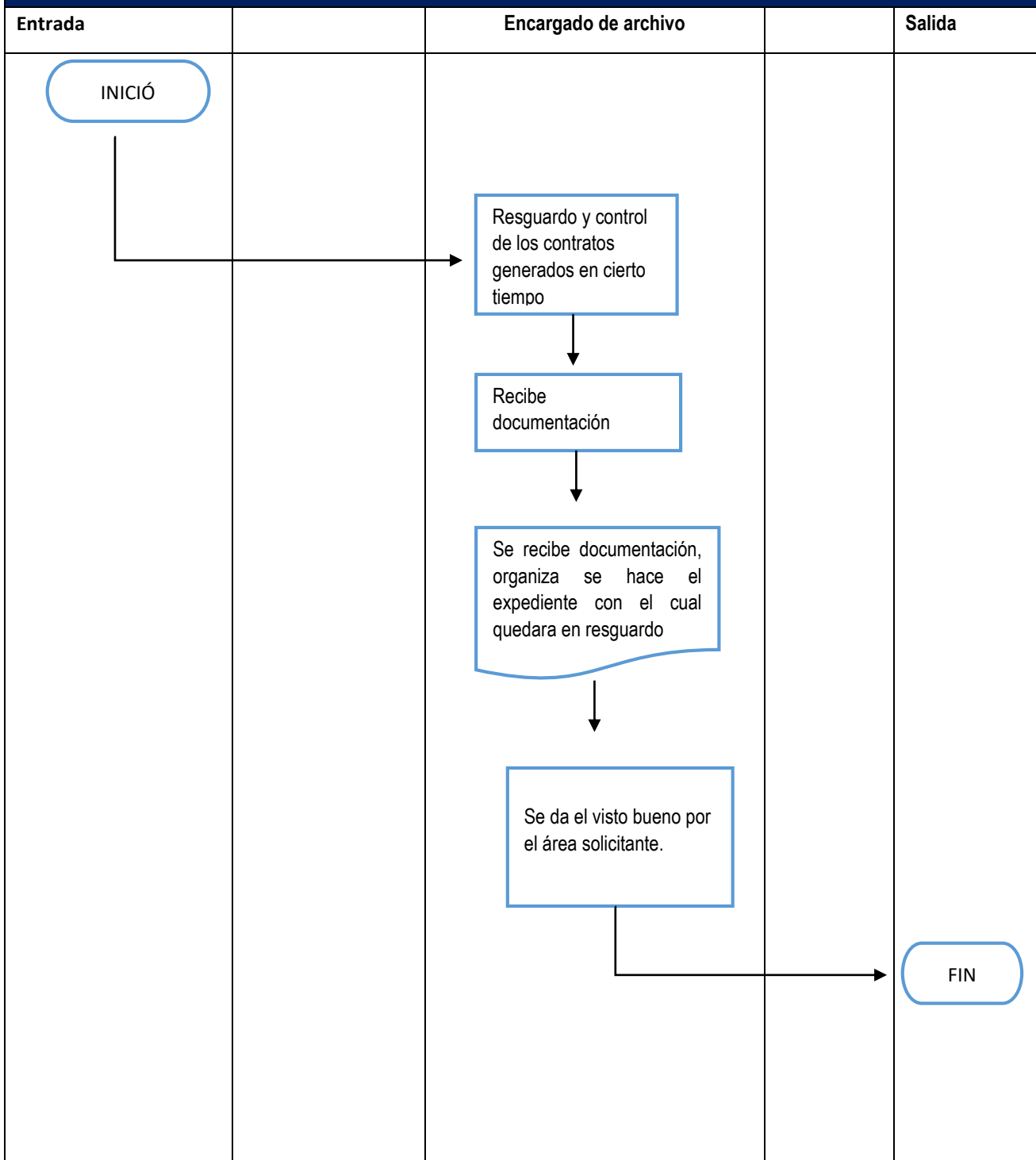
Resguardo de contratos de usuarios	Fecha de Actualización	2025
------------------------------------	------------------------	------

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Se le notifica por parte del subdirector del área comercial de llevar el resguardo y control de los contratos generados en cierto tiempo.	Subdirector de área comercial	
2	El responsable asignado de entregar los contratos al encargado de archivo le deberá entregar una lista donde especifique números de contratos, contratos de usuarios nuevo y toda la documentación que se anexe al expediente.	Archivo	
3	Recibe la documentación, la revisa y la organiza de acuerdo a su clasificación y se hace la relación del expediente con la cual quedara a resguardo se remite a responsable de los expedientes.	Archivo	
4	Se da el visto bueno por el área solicitante	Archivo	
5	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE ACTO RESGUARDO DE CONTRATOS DE USUARIOS



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN SEGUNDA: ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: ÓRGANO INTERNO DE CONTROL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
INTEGRACIÓN DE QUEJA Y/O DENUNCIA	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

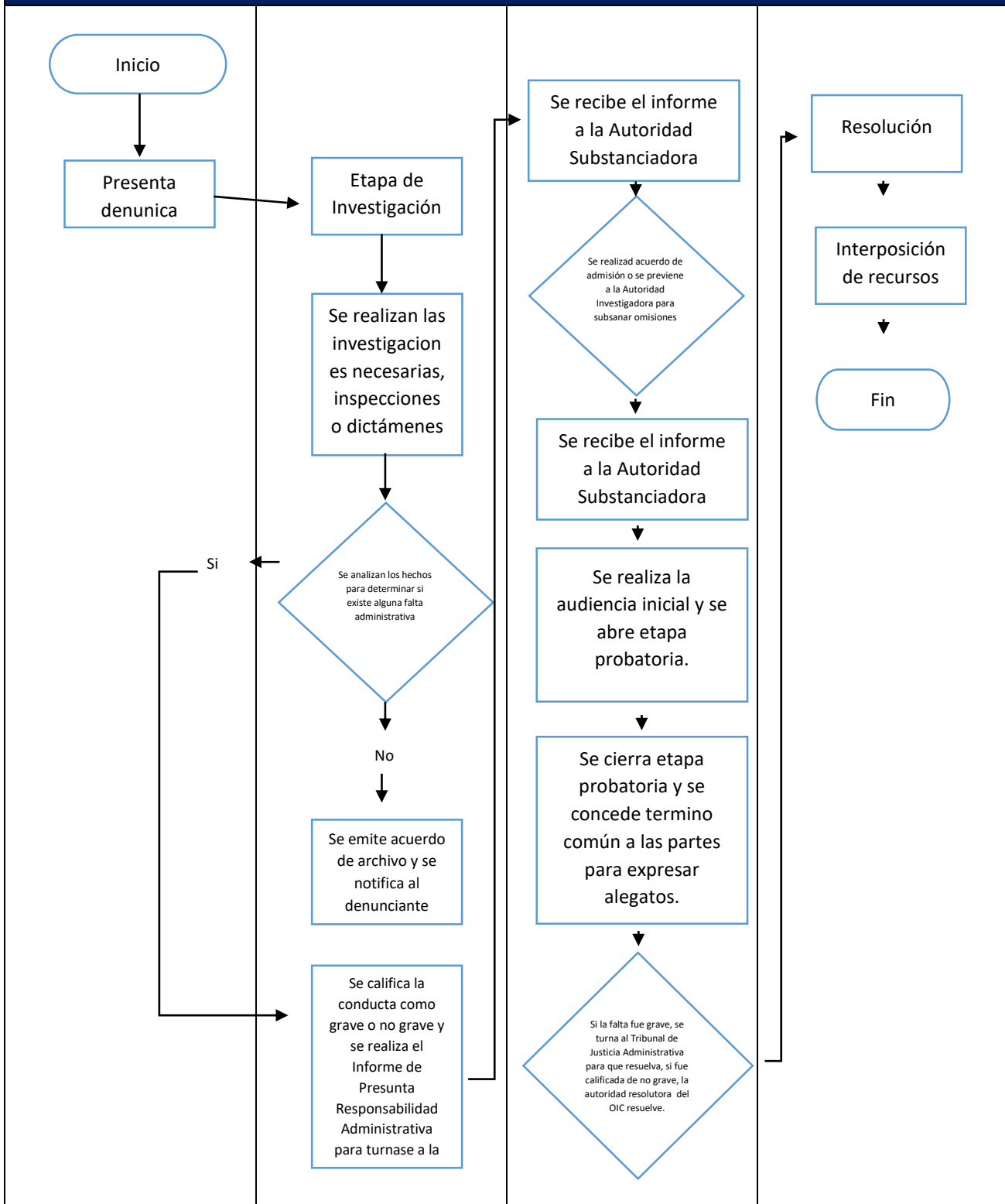
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONTROL
1	Usuario	Presentación de denuncia por presunta falta administrativa.	
2	Autoridad Investigadora	Desarrolla la investigación de la presunta falta administrativa.	
3	Autoridad Investigadora	Realiza el análisis de los hechos, así como de la información recabada a efecto de determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley señale como falta administrativa, y calificarla como grave o no grave.	
4	Autoridad Investigadora	Una vez calificada la conducta, en base a la investigación. Si no encontró evidencia para demostrar la existencia de la infracción y presunta responsabilidad, pasar al paso 5. Si se encontró evidencia, pasar al paso 6.	
5	Autoridad Investigadora	Se emite acuerdo de conclusión y archivo del expediente. Se notificara a los Servidores Públicos sujetos a investigación así como a los denunciantes, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su emisión.	
6	Autoridad Investigadora	Se incluirá la conducta o falta en el informe de Presunta responsabilidad Administrativa, y se presentara ante la autoridad substanciadora.	
7	Autoridad Substanciadora	En caso de que el informe de Presunta Responsabilidad Administrativa adolezca de requisitos de Ley o que la narración fuera imprecisa, lo mandará con la autoridad investigadora para que los subsane en un término de tres días. Pasar a paso 6. Informe correcto pasar a paso 8.	
8	Autoridad Substanciadora	Recibe y admite el informe de presunta responsabilidad administrativa a efecto de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa.	
9	Autoridad Substanciadora	Ordena el emplazamiento de presunto responsable, y lo cita para que comparezca a audiencia inicial, la cual celebrara entre los 10 y 15 días hábiles posteriores.	
10	Presunto Responsable	El día de la audiencia inicial, rendirá su declaración por escrito y verbalmente, posteriormente deberá ofrecer las pruebas que estime necesarias para su defensa.	
11	Autoridad Substanciadora	Declarara cerrada la audiencia inicial, una vez que recibió las pruebas y que las partes hayan manifestado lo que a su derecho convenga. Si se trata de falta no grave, pasar a paso 12, si se trata de falta grave, paso 17.	
12	Autoridad Substanciadora	Dentro de los 15 días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial, emitirá el acuerdo de la admisión de	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

		pruebas donde ordenará las diligencias necesarias para su preparación y desahogo.	
13	Autoridad Substanciadora	Concluido el desahogo de pruebas, declarara abierto el periodo de alegatos por 5 días hábiles para las partes.	
14	Autoridad Resolutora	Cierra la instrucción y cita a las partes para oír la resolución, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles.	
15	Autoridad Resolutora	Notifica resolución personalmente al presunto, responsable, a los denunciantes para su conocimiento y al jefe inmediato para los efectos de su ejecución, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.	
16	Autoridad Resolutora	Ejecuta las sanciones por faltas administrativas no graves, y conforme a la resolución. Pasar a paso 25.	
17	Autoridad Substanciadora	Enviar el Tribunal competente los autos originales del expediente, dentro de los tres días hábiles siguientes de concluida la audiencia.	
18	Tribunal competente	Recibe expediente y verifica que la falta descrita en el informe de Presunta Responsabilidades Administrativas sea considerada como grave. En caso de no serlo lo remitirá a la Autoridad Substanciadora para que continúe el procedimiento (paso 12). En caso de serlo, paso 19.	
19	Tribunal competente	Notifica personalmente a las partes sobre la recepción del expediente.	
20	Tribunal competente	Dictará dentro de los 15 Hábiles siguientes el acuerdo de admisión de pruebas que corresponda, donde ordenará las diligencias necesarias para su preparación y desahogo.	
21	Tribunal competente	Declara abierto el periodo de alegatos por un término de 5 días hábiles comunes para las personas.	
22	Tribunal competente	Declara cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a 30 días hábiles.	
23	Tribunal competente	La resolución se notifica personalmente al presupuesto responsable, a los denunciantes para su conocimiento, al jefe inmediato, en un plazo no mayor a 10 días hábiles.	
24	Magistrado	Gira oficio por el que comunica la sentencia respectiva, así como los puntos resolutivos para su cumplimiento,	
25		Fin del procedimiento.	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE INTEGRACIÓN DE QUEJA Y/O DENUNCIA



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: ÓRGANO INTERNO DE CONTROL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

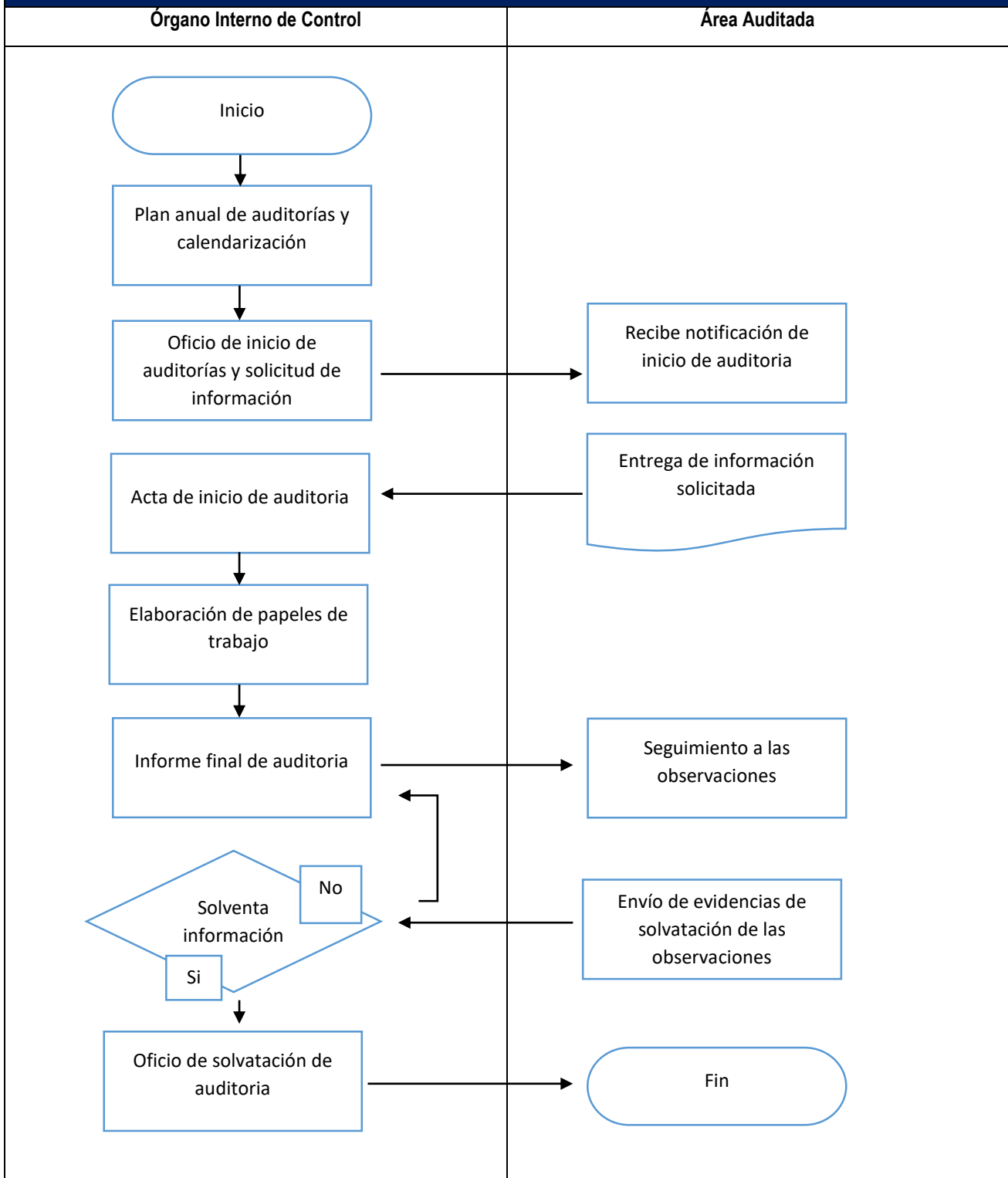
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONTROL
1	Contralor	Elabora el plan de trabajo con las actividades para la realización de las auditorías.	Programa anual de Auditorías
2	Contralor	Informa mediante Orden de inicio de auditorías a las Direcciones de la Presidencia Municipal que se llevará a cabo la auditoría.	Orden de inicio.
3	Dirección General, Subdirecciones, Coordinaciones, Departamentos y Áreas	Reciben notificación de la Auditoria	
4	Contralor	Levantar acta de inicio de auditoria con la que se da por formalmente empezados los trabajos de revisión.	Acta de inicio
5	Contralor	Solicitar mediante oficio la documentación necesaria para el desarrollo de la auditoria.	
6	Contralor	Registrar la información en cédulas y papeles de trabajo, en los que se asienten los datos referentes al análisis, y comprobación de las operaciones examinadas.	
7	Contralor	En base a las cédulas y papeles de trabajo, analizar la información entregada por el área auditada, para determinar posibles fallas e irregularidades.	
8	Contralor	Elaborar informe final de auditoría, en donde se le da a conocer al área auditada de los resultados de la revisión y las	Informe final de auditoría

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

		recomendaciones para la solventación de las irregularidades.	
9	Área auditada	Recibe informe final de auditoría.	
10	Área auditada	Da seguimiento y atención a las observaciones señaladas en el informe final. Entregando a la Contraloría la evidencia que solventa dichas observaciones.	
11	Contralor	Revisan información enviada para determinar si solventa las observaciones de área auditada.	
12	Contralor	Emite al área fiscalizada oficio en el que informa de solventación parcial o total de las observaciones. Si está totalmente solventado, paso 13, si no solventa, pasó 10.	
13		Fin del Procedimiento	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS



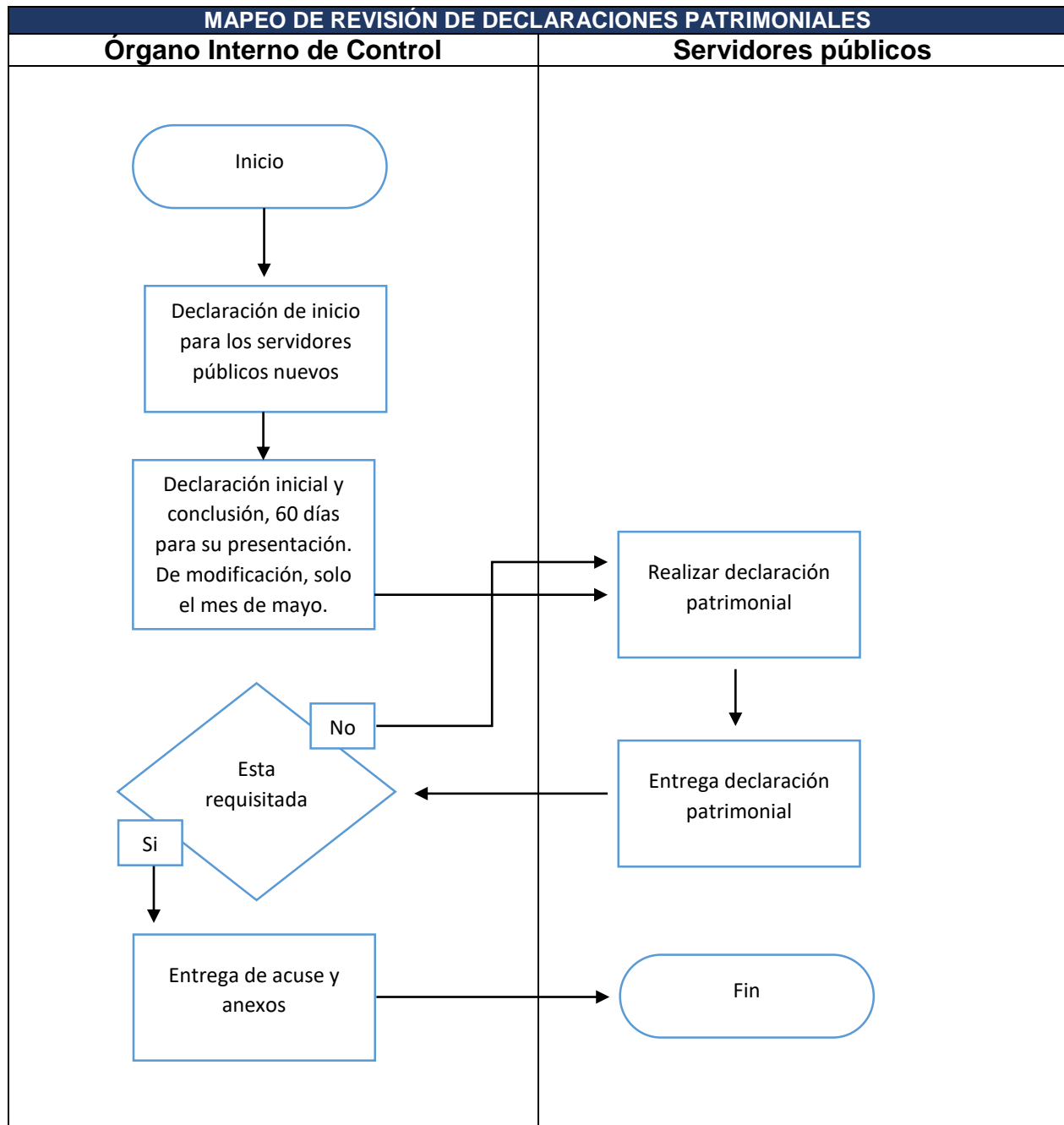
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
ENTREGA Y REVISIÓN DE DECLARACIONES PATRIMONIALES	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONTROL
Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Contralora	Informar a los servidores públicos que inicia el periodo de las declaraciones. Inicial y conclusión 60 días naturales Modificación durante el mes de mayo	
3	Servidores Públicos	Requisita la declaración patrimonial en el portal de Declaranet de Actopan.	
4	Servidores Públicos	Acuden al área de la contraloría a entregar la declaración patrimonial correspondiente.	Declaración Patrimonial
5	Contralora	Recepcionar la declaración patrimonial	
6	Contralora	Entregar Acuse firmado y sellado de cumplimiento para las y los servidores públicos.	Acuse de Cumplimiento
7		Fin del procedimiento	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN TERCERA: SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

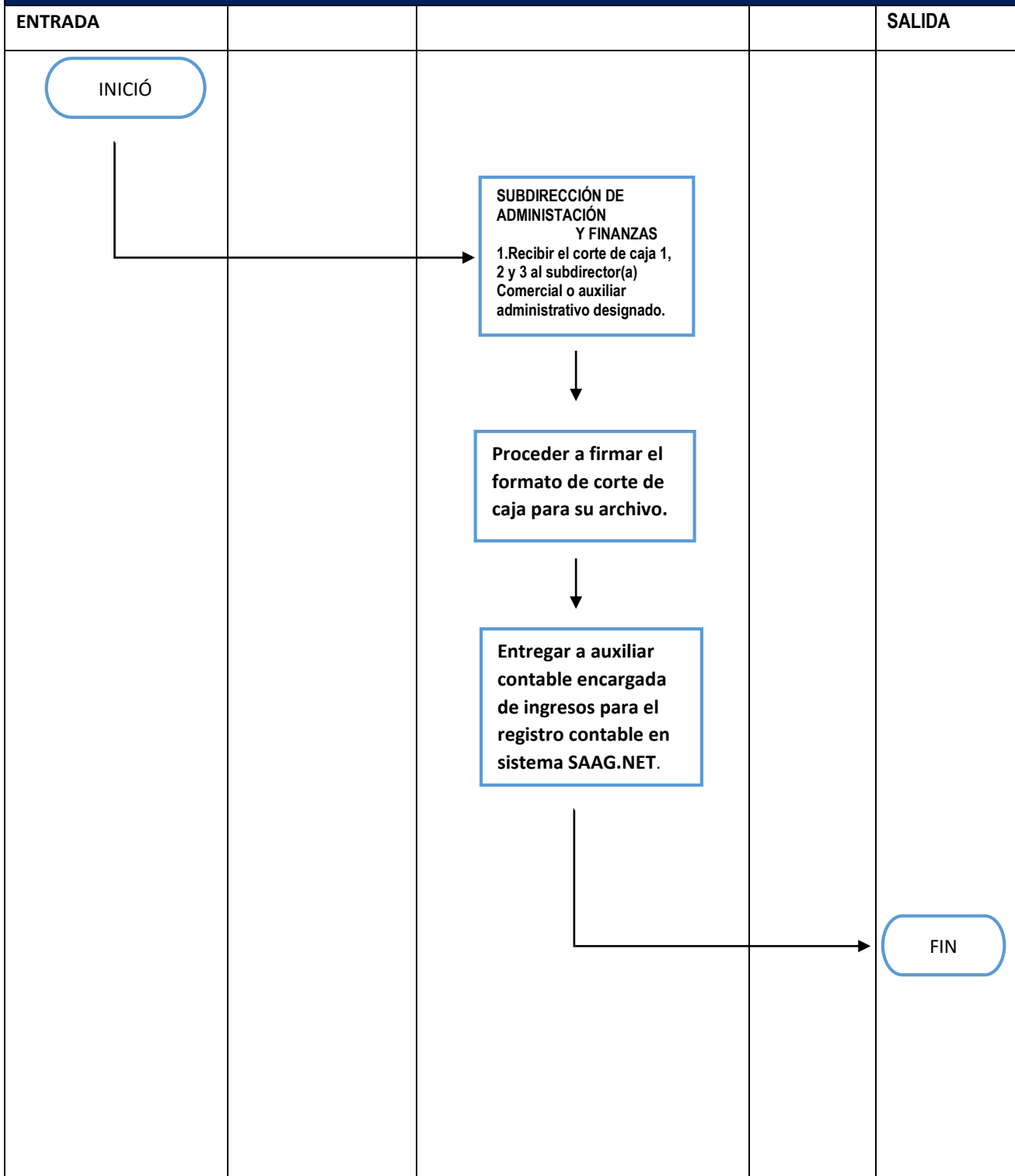
ÁREA : SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Recepción de cortes de caja	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Recibir el corte de caja 1, 2 y 3 al subdirector(a) Comercial o auxiliar administrativo designado.	Subdirectora administración y finanzas	Formatos de corte de caja, reporte de sistema de cobro, depósitos bancarios, transferencias electrónicas, cobros con tarjeta.
2	Proceder a firmar el formato de corte de caja para su archivo.	Subdirectora administración y finanzas	Formato de entrega de corte de caja.
3	Entregar a auxiliar contable encarga de ingresos para el registro contable en sistema SAAG.NET	Subdirectora administración y finanzas	Formatos de corte de caja, reporte de sistema de cobro, depósitos bancarios, transferencias electrónicas, cobros con tarjeta.
4	Se da el visto bueno por el área solicitante	Archivo	
5	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE RECEPCIÓN DE CORTES DE CAJA



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

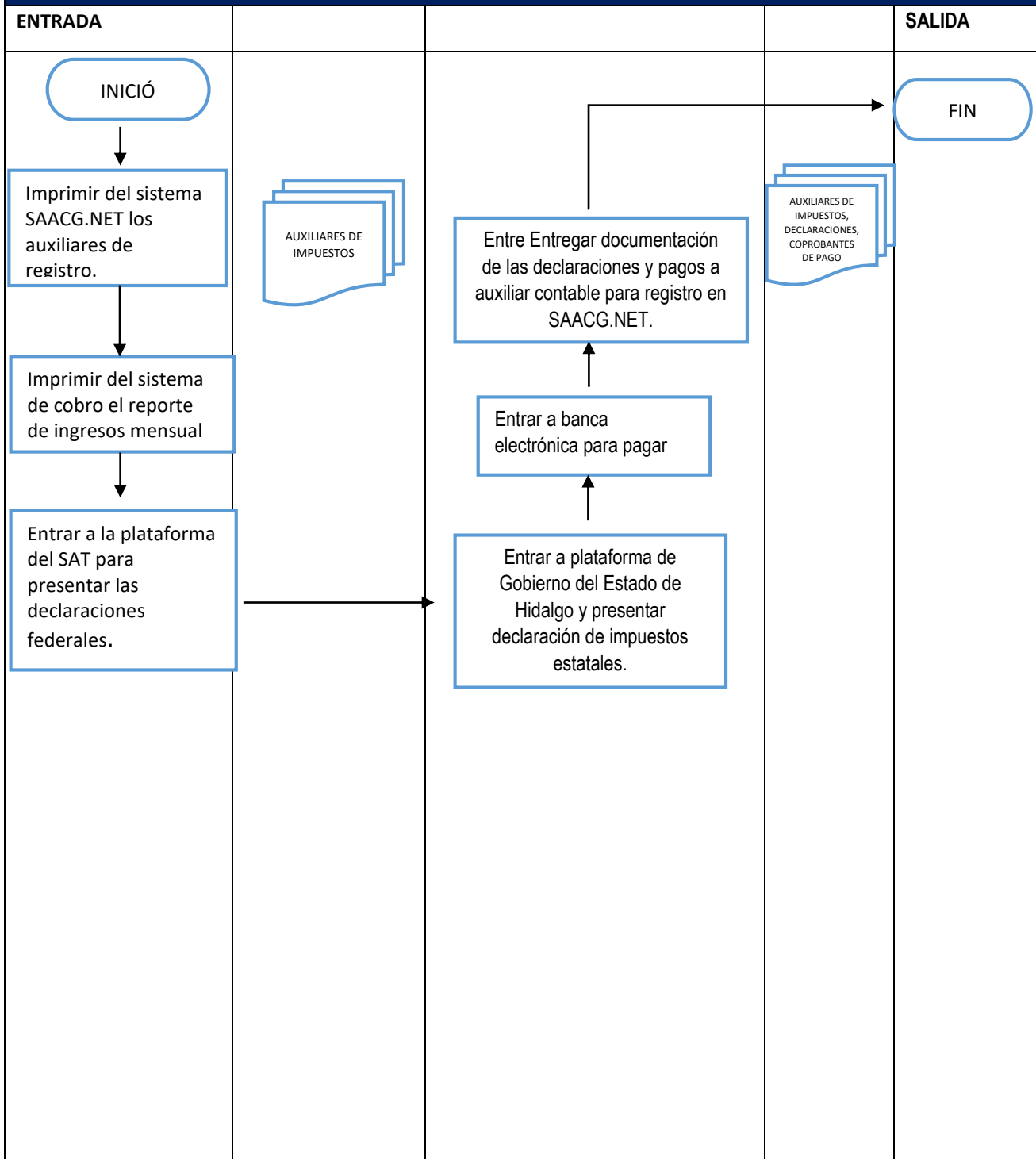
ÁREA : SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Elaborar y presentar las declaraciones de impuestos estatales y federales a que está sujeta la CAASA.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Imprimir del sistema SAACG.NET los auxiliares de registro.	Subdirectora administración y finanzas	Auxiliares del sistema SAACG.NET de retención de ISR de sueldos y salarios, IVA trasladado e IVA acreditable, retención de IVA, impuesto sobre nómina, ISR sobre honorarios, retención por arrendamientos de inmuebles.
2	Imprimir del sistema de cobro el reporte de ingresos mensual	Subdirectora administración y finanzas	Reporte mensual de ingresos del sistema de cobro.
3	Entregar a auxiliar contable encarga de ingresos para el registro contable en sistema SAAG.NET	Subdirectora administración y finanzas	Declaraciones ante el SAT y formatos de pago de impuestos.
4	Entrar a plataforma de Gobierno del Estado de Hidalgo y presentar declaración de impuestos estatales.	Subdirectora administración y finanzas	Declaración ante Gobierno del Estado de Hidalgo y formato de pago de impuestos
5	Entrar a banca electrónica para pagar impuestos	Subdirectora administración y finanzas	Formatos de pago de impuestos y comprobantes de transferencia electrónica.
6	Entregar documentación de las declaraciones y pagos a auxiliar contable para registro en SAACG.NET	Subdirectora administración y finanzas	Auxiliares, declaraciones de impuestos, formatos de pago y transferencia electrónica.
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE ELABORAR Y PRESENTAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS ESTATALES Y FEDERALES A QUE ESTÁ SUJETA LA CAASA.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

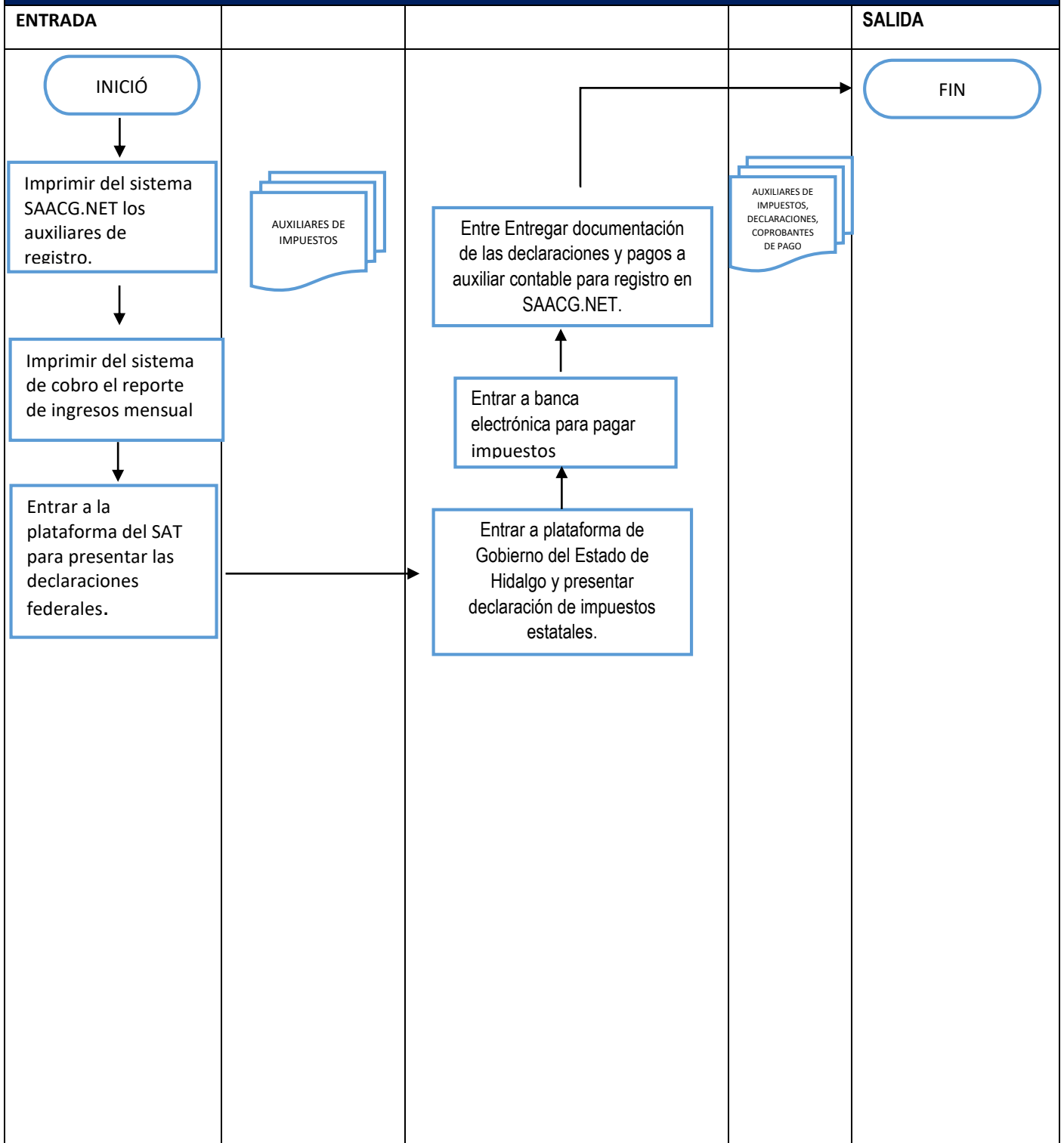
ÁREA: SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	03
Pago a proveedores de la CAASA	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Recibir de las áreas requirentes las solicitudes de pago.	Subdirectora administración y finanzas	Oficio, requerimiento, factura, comprobante de factura del SAT, evidencia fotográfica, bitácora.
2	Revisar documentación si está completa para pago	Subdirectora administración y finanzas	Reporte mensual de ingresos del sistema de cobro.
3	Entrar a la plataforma del SAT para presentar las declaraciones federales.	Subdirectora administración y finanzas	Declaraciones ante el SAT y formatos de pago de impuestos.
4	Entrar a plataforma de Gobierno del Estado de Hidalgo y presentar declaración de impuestos estatales.	Subdirectora administración y finanzas	Declaración ante Gobierno del Estado de Hidalgo y formato de pago de impuestos.
5	Entrar a banca electrónica para pagar impuestos.	Subdirectora administración y finanzas	Formatos de pago de impuestos y comprobantes de transferencia electrónica.
6	Entregar documentación de las declaraciones y pagos a auxiliar contable para registro en SAACG.NET	Subdirectora administración y finanzas	Auxiliares, declaraciones de impuestos, formatos de pago y transferencia electrónica.
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE ELABORAR Y PRESENTAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS ESTATALES Y FEDERALES A QUE ESTÁ SUJETA LA CAASA.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN CUARTA: SUBDIRECCIÓN ÁREA COMERCIAL

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

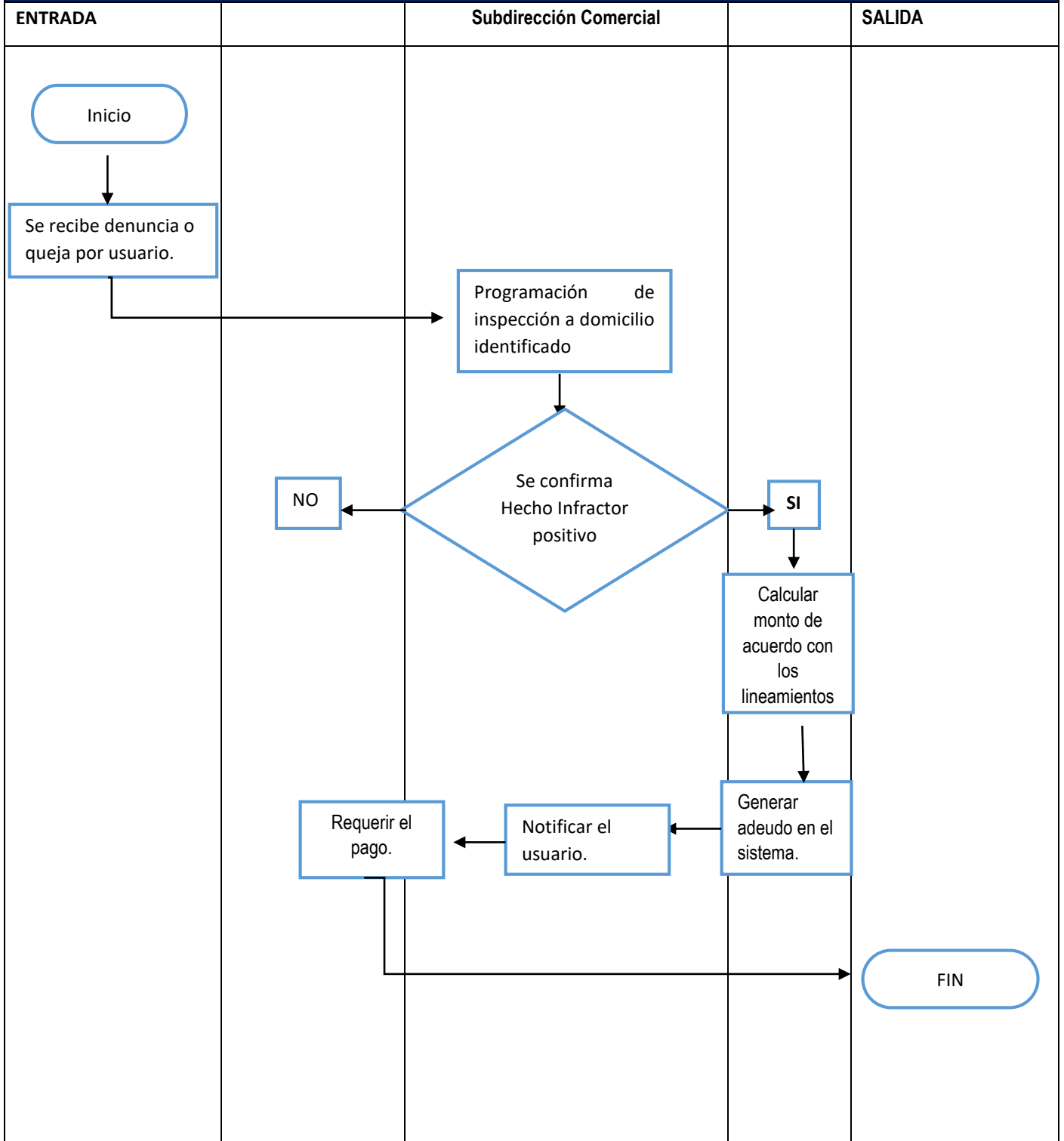
ÁREA: SUBDIRECTOR ÁREA COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Aplicación y cobro de multa por uso desmedido e incorrecto del agua potable.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	A través de inspección o derivado de una denuncia Ciudadana se verifica el buen uso del servicio del agua	Subdirector área comercial.	.
2	En caso de confirmar el hecho infractor, calcular el monto de acuerdo con los lineamientos aplicables	Subdirector área comercial.	
3	Generar el costo total en el sistema de cobro.	Subdirector área comercial.	
4	Notificar al usuario del hecho infractor y de la multa sancionatoria.	Subdirector área comercial.	
5	Solicitar el pago mediante requerimiento, usuario liquida el pago para concluir el trámite.	Subdirector área comercial.	
6		Subdirector área comercial.	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE APLICACIÓN Y COBRO DE MULTA POR USO DESMEDIDO E INCORRECTO DEL AGUA POTABLE.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

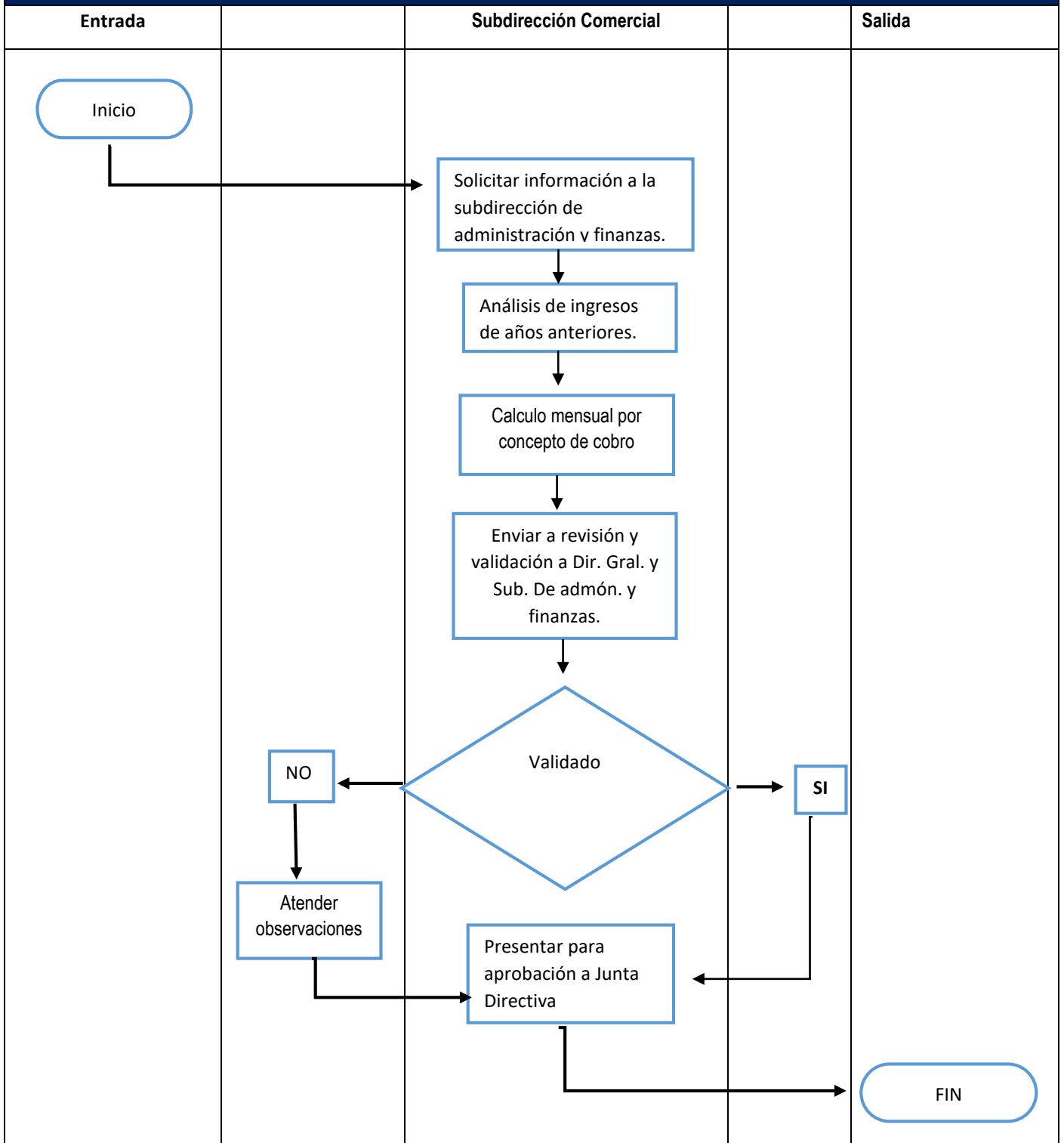
ÁREA: SUBDIRECTOR ÁREA COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Proyección de ingreso anual.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Análisis de ingresos anteriores.	Subdirector área comercial.	.
2	Calculo por concepto.	Subdirector área comercial.	
3	Calculo mensual.	Subdirector área comercial.	
4	Elaboración de ingreso final por año.	Subdirector área comercial.	
5	Se remite a consideración de la Dirección General y a la Subdirección de Administración y Finanzas para su validación.	Subdirector área comercial.	
6	Mediante junta directiva se aprueba el proyecto de ingreso anual.	Subdirector área comercial.	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE PROYECCIÓN DE INGRESO ANUAL.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

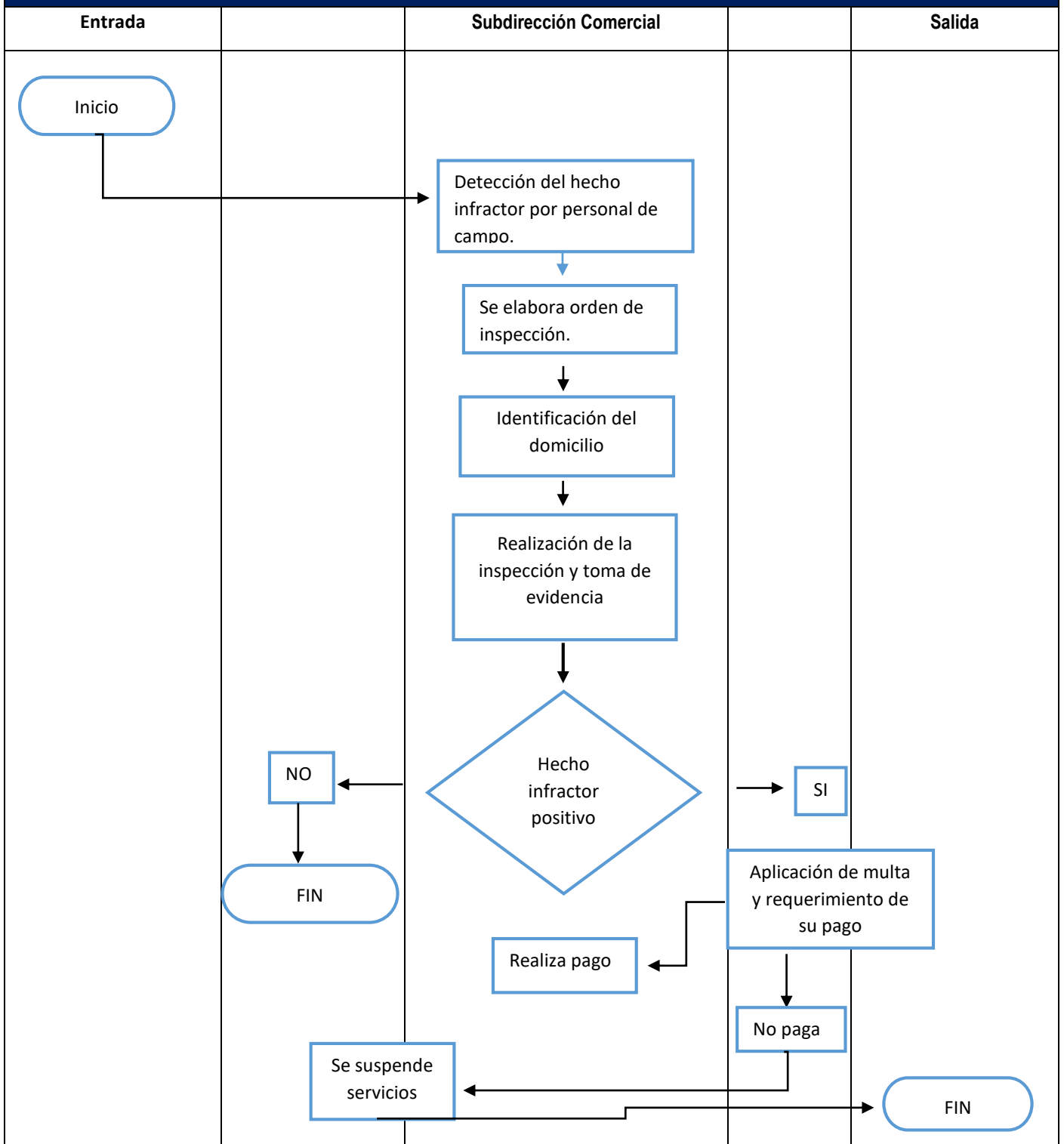
ÁREA: SUBDIRECTOR ÁREA COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	03
Ejecución de visitas de Inspección.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Mediante denuncia Ciudadana o en trabajo de campo se detecta algún hecho infractor por parte de los usuarios.	Subdirector área comercial.	.
2	Elaborar la orden de inspección.	Subdirector área comercial.	
3	Se procede a realizar la inspección y tomar evidencia.	Subdirector área comercial.	
4	Se levanta acta de diligencia de inspección.	Subdirector área comercial.	
5	Se le da un plazo de 10 día hábiles a la persona del domicilio para que realice la aclaración correspondiente.	Subdirector área comercial.	
6	Se emite una resolución sancionatoria por hechos infractores.	Subdirector área comercial.	
7	Se informa a usuario respecto a la resolución y se solicita pago de multa.	Subdirector área comercial.	
8	En caso de negativa se suspende servicio	Subdirector área comercial.	
9	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE EJECUCIÓN DE VISITAS DE INSPECCIÓN.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

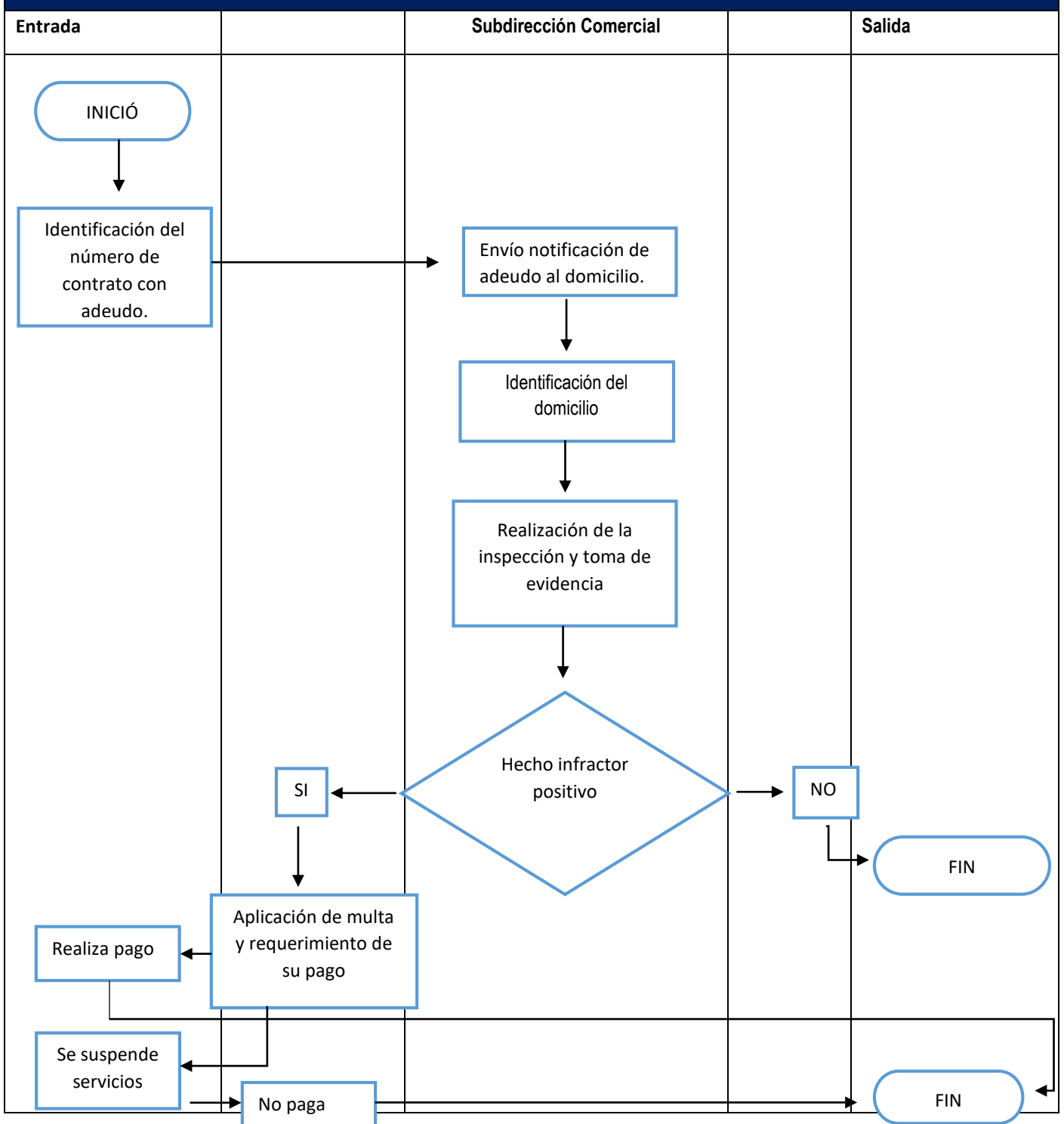
ÁREA : SUBDIRECTOR ÁREA COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	04
Celebración de convenios de pago.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Verificación del número de contrato.	Subdirector área comercial.	.
2	Área correspondiente envía notificación de adeudo al domicilio.	Subdirector área comercial.	
3	Usuario recibe documento donde se desglosa adeudo.	Subdirector área comercial.	
4	Se invita asistir a las oficinas a realizar convenio de pago.	Subdirector área comercial.	
5	En caso positivo se realiza el acuerdo por escrito y se firma.	Subdirector área comercial.	
6	En caso de negativa se procede a suspender el servicio.	Subdirector área comercial.	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE EJECUCIÓN DE VISITAS DE INSPECCIÓN.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

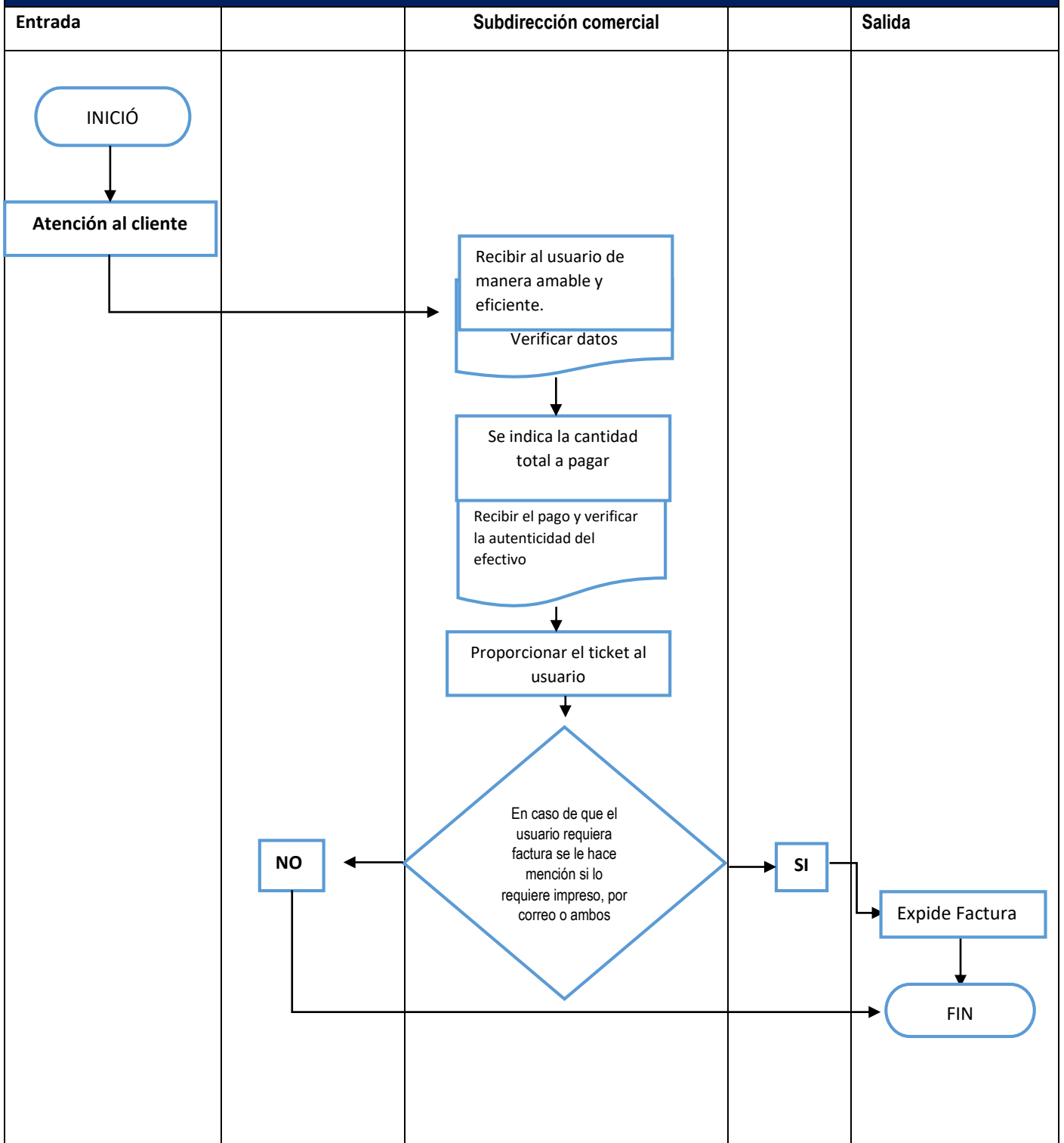
ÁREA : INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Garantizar que los usuarios reciban un servicio adecuado, amable y resolutivo.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Solicitar su número de contrato o nombre del propietario.	Cajero	.
2	Verificar datos (nombre completo, dirección, colonia, tarifa, último pago, meses de consumo y lecturas anteriores o recientes).	Usuario/Cajero	
3	En caso de tener alguna información incompleta, solicitamos apoyo de los compañeros (A. Administrativos, Información y atención a usuarios, Coordinadora de notificación) y verificamos que se haya actualizado la información de manera correcta.	Subdirector área comercial.	
4	Se invita asistir a las oficinas a realizar convenio de pago.	Subdirector área comercial.	
5	En caso positivo se realiza el acuerdo por escrito y se firma.	Subdirector área comercial.	
6	En caso de negativa se procede a suspender el servicio.	Subdirector área comercial.	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE GARANTIZAR QUE LOS USUARIOS RECIBAN UN SERVICIO ADECUADO, AMABLE Y RESOLUTIVO.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: CAJERO

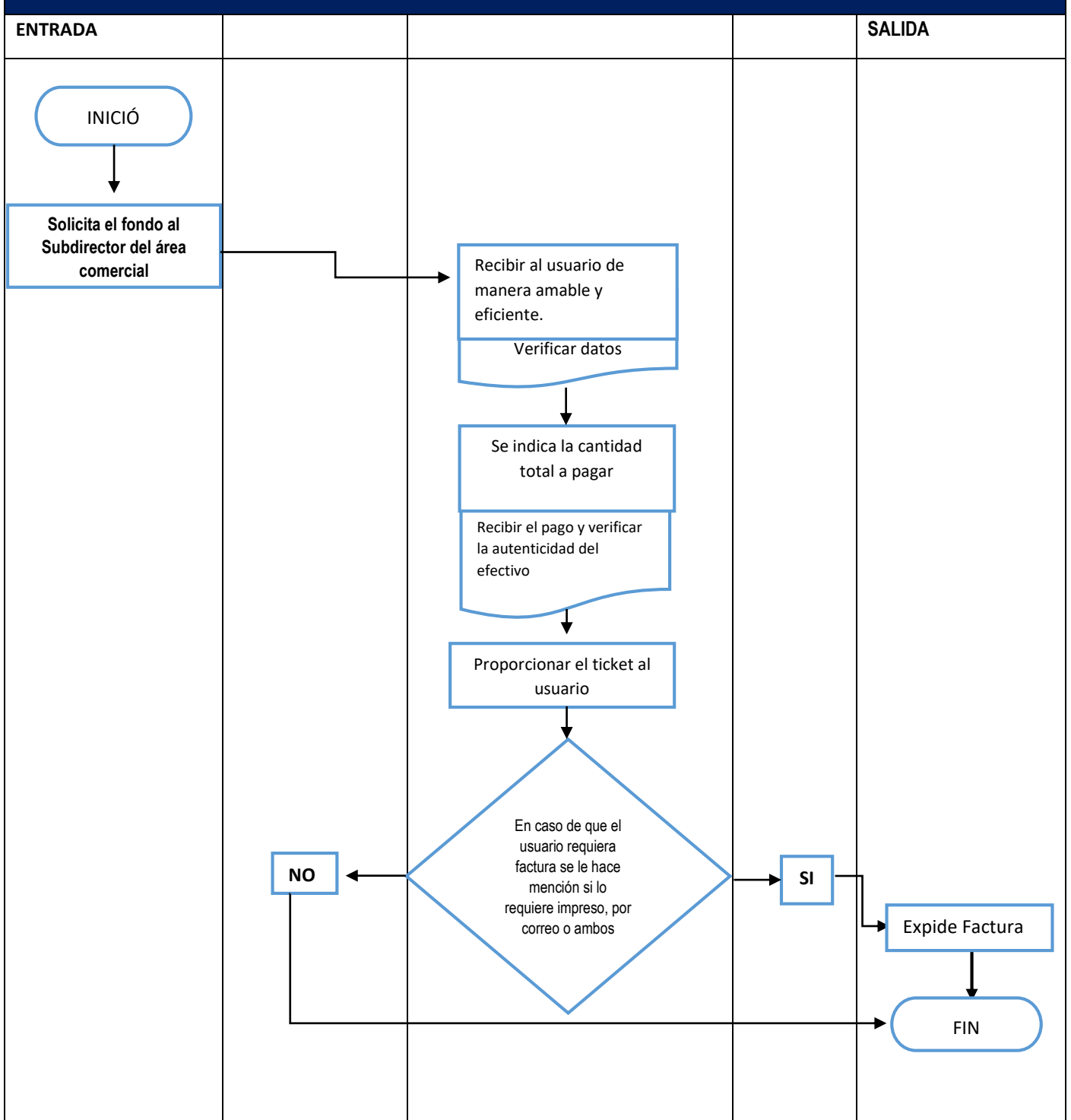
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Descripción narrativa del proceso de cajas.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Ingresamos al área de cajas al comienzo.	Cajero	
2	Se enciende el equipo de cómputo y las impresoras	Cajero	
3	Se inicia el sistema mediante la introducción del usuario y la contraseña requerida para acceder.	Cajero	
4	Se solicita el fondo al subdirector del área comercial.	Cajero/Subdirector Comercial	
5	Atención al público en general, (al momento de llegar el usuario a caja brindamos la mejor atención posible con amabilidad, cordialidad y una buena impresión).	Usuario/Cajero	
6	Se le solicita al usuario los datos correspondientes, se comprueban y se indica la cantidad a pagar.	Usuario/Cajero	
7	Realizar la captura del pago correspondiente en el sistema, (el pago puede ser efectuado en efectivo, tarjeta de crédito/débito o transferencia).	Usuario/Cajero	
8	Cierre de atención, (al finalizar nos despedimos de los usuarios “deseándoles un excelente día/tarde”).	Cajero	
9	Cierre de caja en el horario establecido.	Cajero	
10	Arqueo de caja, (se deberá entregar un reporte de la cantidad que ingreso).	Cajero	
11	Tipo de reporte: Impreso “corte por conceptos”, (realizar la impresión del reporte por parte de la caja) y escrito “llenado de formato de corte de caja”, (en el cual se indicará el efectivo, pagos con tarjeta/comisión, transferencias). Este documento tendrá que firmarse tanto por el encargado de caja y por el subdirector comercial.	Cajero/Coordinadora de notificación	
8	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO DE CAJAS.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

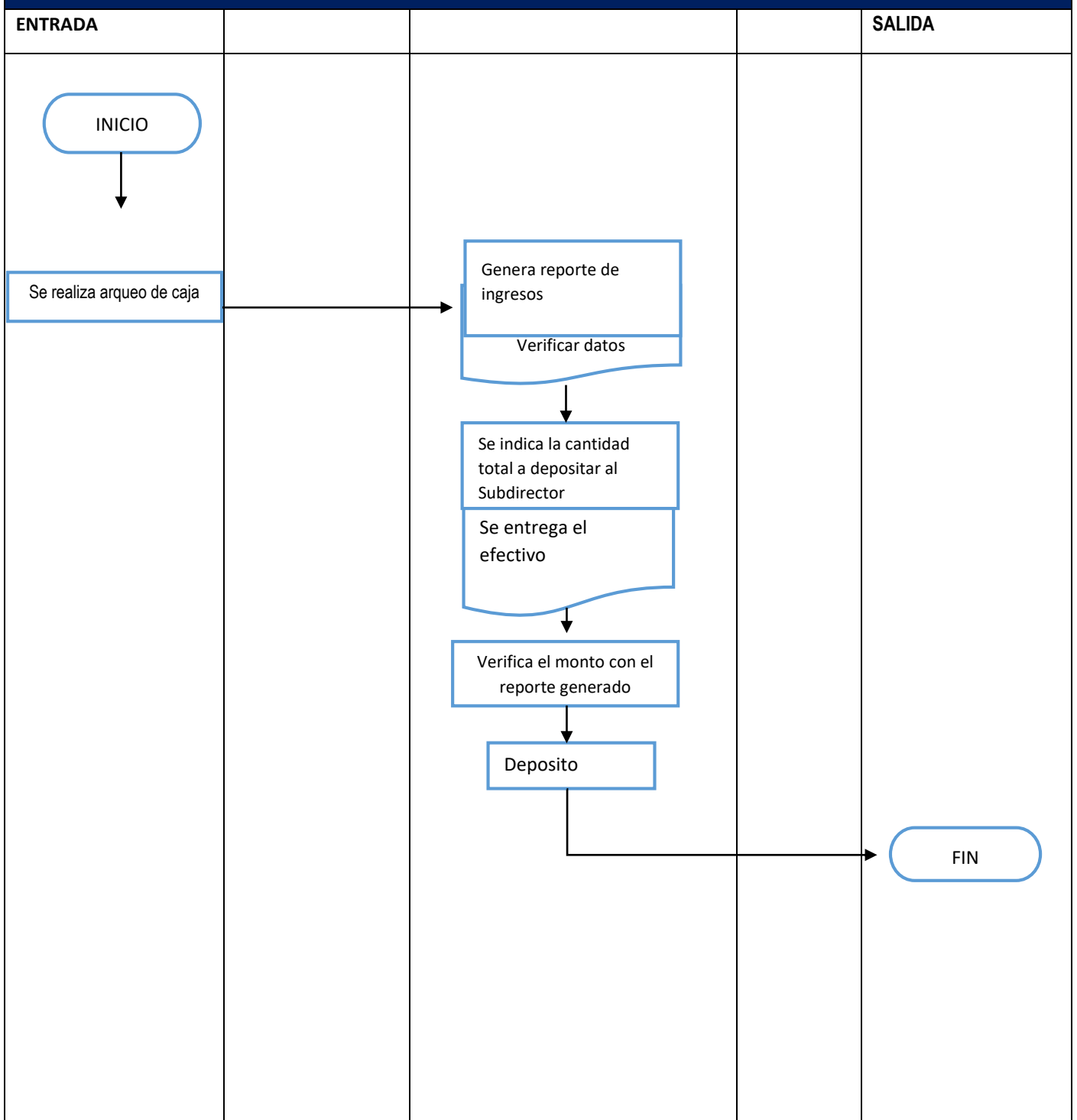
ÁREA : CAJERO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Descripción narrativa del proceso de cajas.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTR OL
1	Cierre de caja en el horario establecido.	CAJERO	.
2	Arqueo de caja, (se deberá entregar un reporte de la cantidad que ingreso).	Cajero	
3	Tipo de reporte: Impreso "corte por conceptos", (realizar la impresión del reporte por parte de la caja) y escrito "llenado de formato de corte de caja", (en el cual se indicará el efectivo, pagos con tarjeta/comisión, transferencias). Este documento tendrá que firmarse tanto por el encargado de caja y por el subdirector comercial	Cajero	
4	Entrega de los ingresos recaudados, al Subdirector de área comercial.	Cajero/Subdirector Comercial	
5	Entrega de fondo al Subdirector de área comercial	Cajero/Subdirector Comercial	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE ARQUEO DE CAJA.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

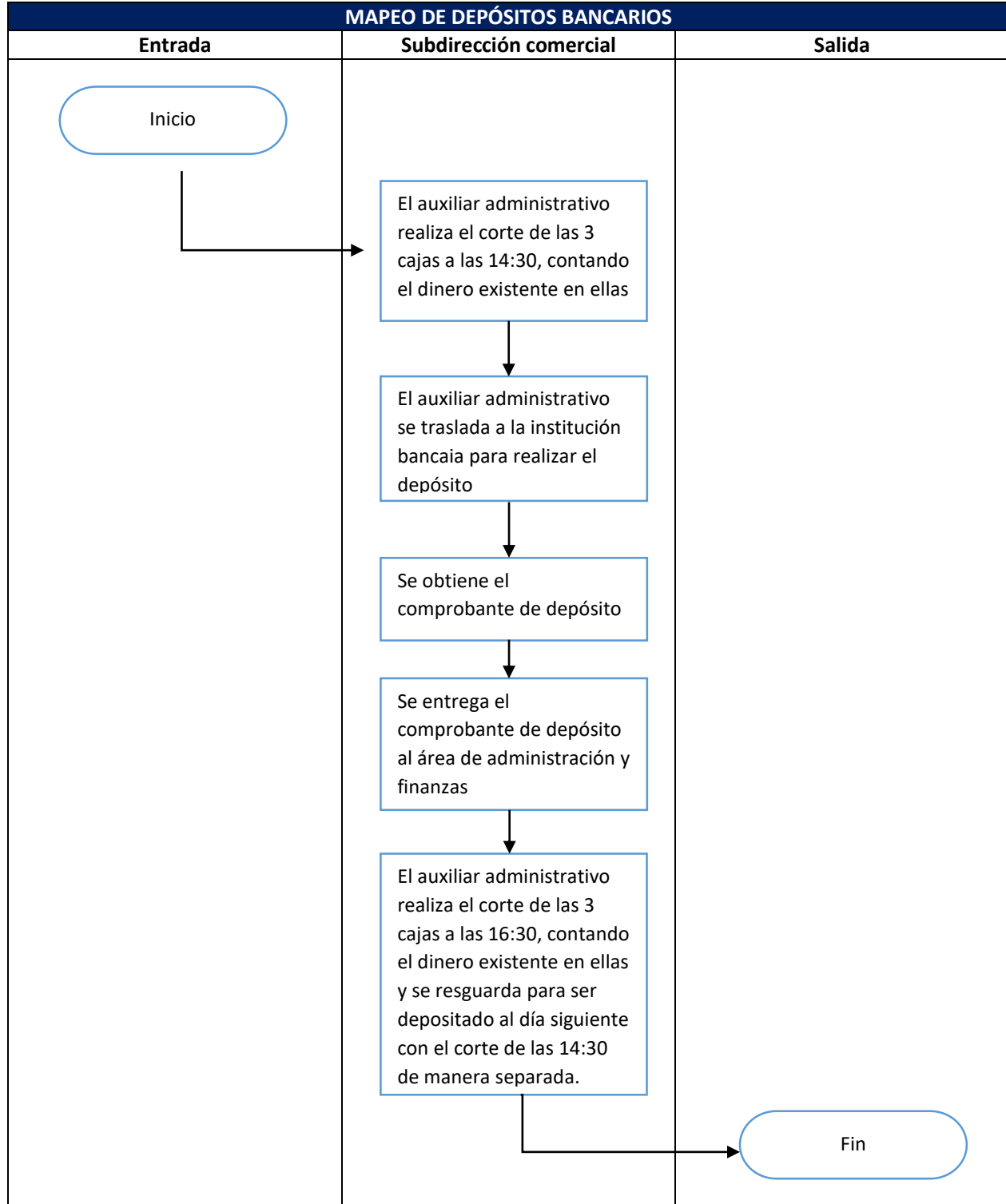
ÁREA : AUXILIAR ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Descripción narrativa del proceso de depósitos bancarios	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de actividades	Formato
1	Auxiliar administrativo	El arqueo en cajas de oficinas centrales de Comisión de Agua y Alcantarillado, el arqueo se realiza en un horario de las 14:00 horas, recolectando el efectivo de caja 1, consecutivo se realiza el mismo proceso en caja de 2, las cuales como se dijo se encuentran en oficinas centrales de comisión de agua.	
3	Auxiliar administrativo	Se traslada personal administrativo del área comercial a presidencia municipal, en la cual se encuentra caja 3 para el proceso de su arqueo, donde tenemos la cantidad del día anterior y la cantidad que se recaudó en el presente día.	
4	Auxiliar administrativo	Al finalizar los cortes de las tres cajas, se realiza el depósito en el banco asignado el cual se encuentra en el centro de Actopan. Los depósitos corresponden a los últimos tres cortes del día anterior y los tres cortes del presente día.	Declaración Patrimonial
5	Auxiliar administrativo	El arqueo de cajas de oficinas centrales en Comisión de Agua, este se realiza a las 16:30 horas en la cuales se recoge el efectivo que se recaudó entre el primer arqueo y este último.	
6	Auxiliar administrativo	Se resguarda el efectivo en el área comercial para realizar al día siguiente el mismo procedimiento.	Acuse de Cumplimiento
7		Fin del procedimiento	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN QUINTA: SUBDIRECCIÓN ÁREA TÉCNICA

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

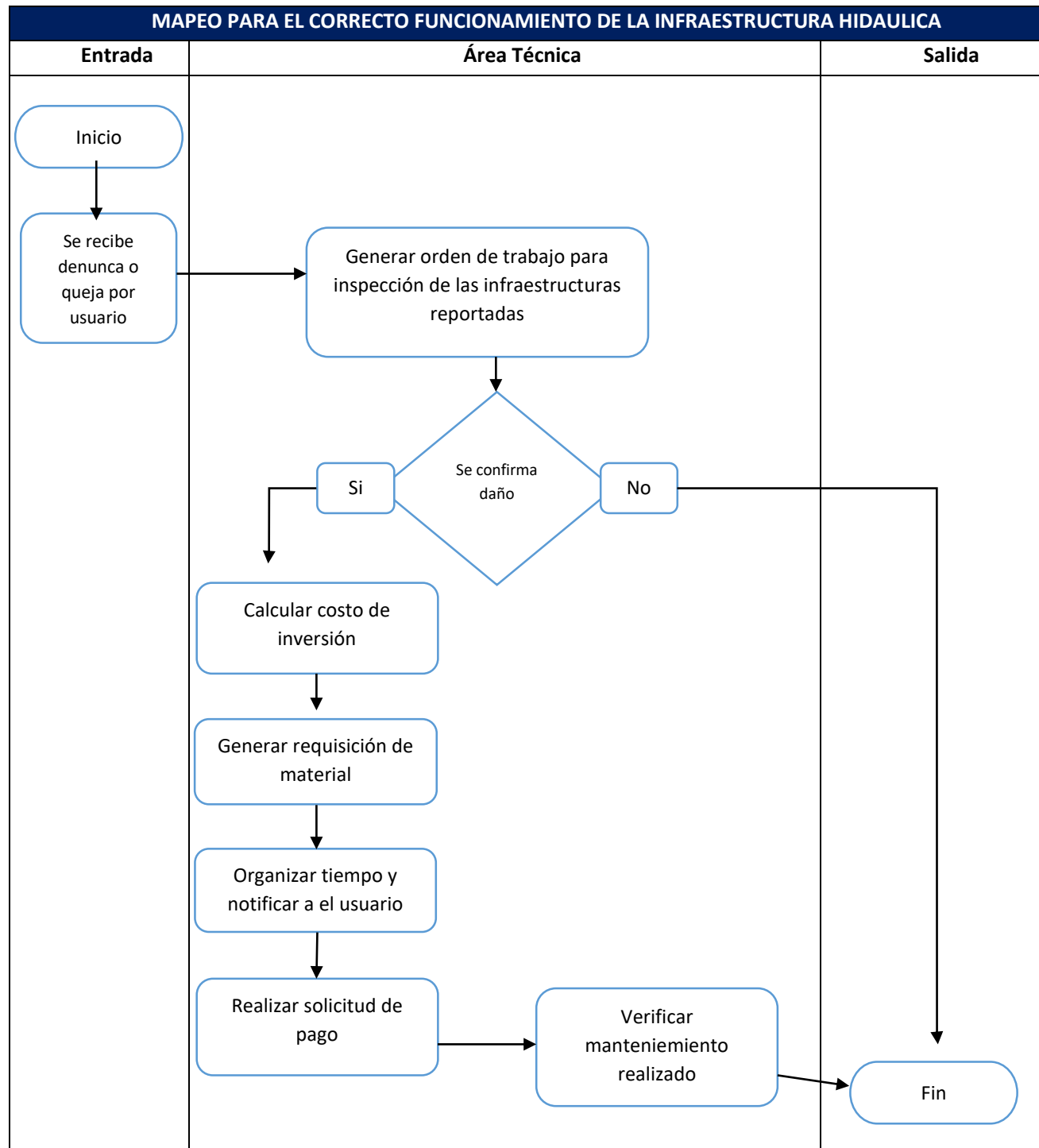
ÁREA: SUBDIRECTOR ÁREA TÉCNICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Atención y organización de personal para el correcto funcionamiento de infraestructuras hidráulicas para la dispersión del agua potable.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Dar seguimiento a las denuncias ciudadanas se ejecutan reportes.	Subdirector área técnica.	
2	Aprobar o no el movimiento de acuerdo a los costos y la disponibilidad de gastos.	Subdirector área técnica.	
3	Generar el costo total y la requisición de material.	Subdirector área técnica.	
4	Notificar y organizar al personal de acuerdo a sus funciones.	Subdirector área técnica.	
5	Solicitar el pago mediante requerimiento, reportar trabajos mediante fotografías.	Subdirector área técnica.	
6	Verificar y comprobar el seguimiento a cada uno de los reportes.	Subdirector área técnica.	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



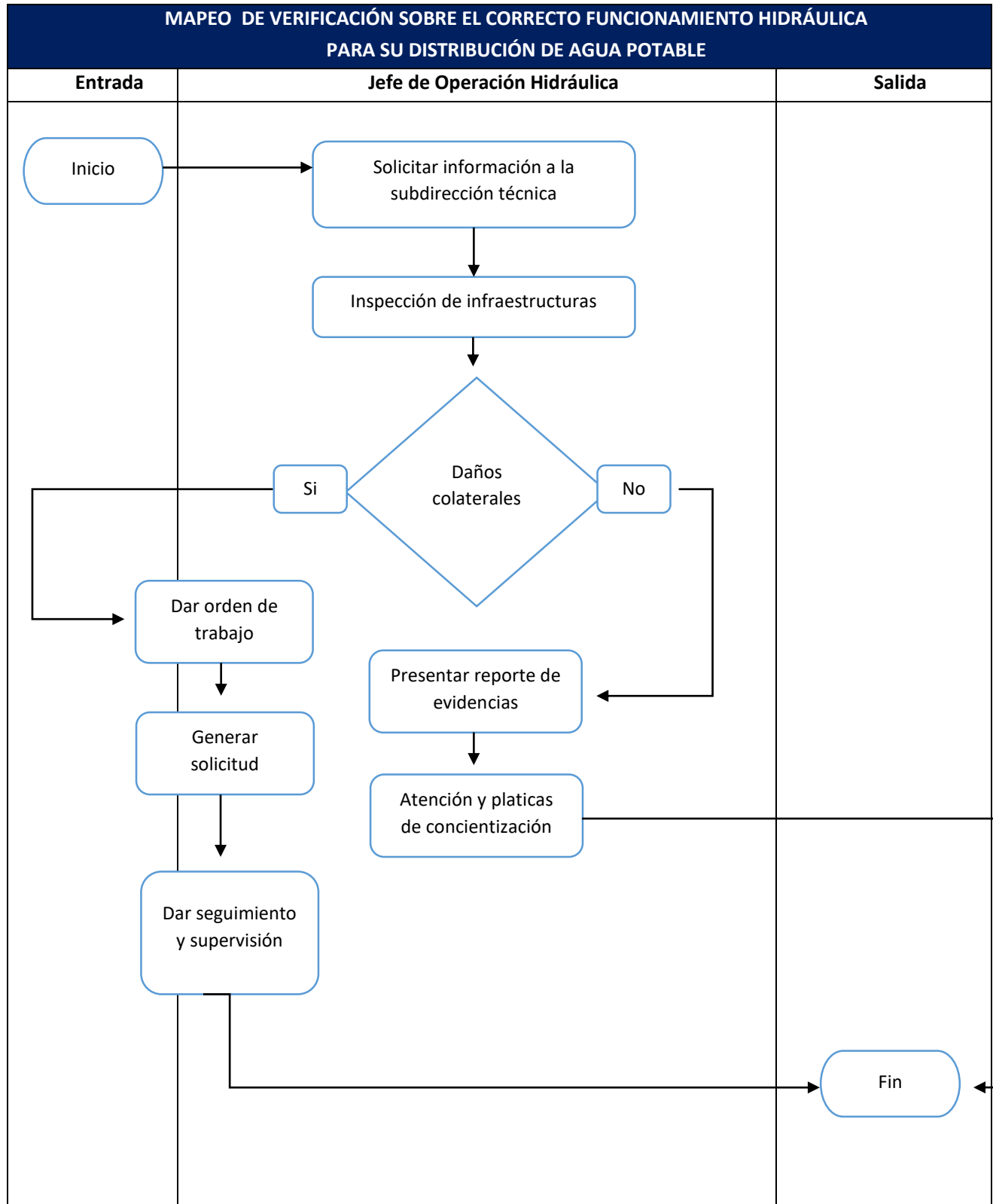
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: JEFE DE OPERACIÓN HIDRAULICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Verificar correcto funcionamiento de infraestructura hidráulica para su distribución de agua potable.	Fecha de Actualización	2025

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Supervisión de personal (poceros, piperos, cuadrillas y operadores de PTAR).	Jefe de operación hidráulica.	.
2	Verificar correcto funcionamiento de infraestructura hidráulica.	Jefe de operación hidráulica.	
3	Organización de tiempos, gastos y fechas.	Jefe de operación hidráulica.	
4	Responsable de compra y entrega de materiales para darle cumplimiento a las órdenes de trabajo.	Jefe de operación hidráulica.	
5	Entrega de facturas, reportes, etc.	Jefe de operación hidráulica.	
6	Apoyo administrativo en expedientes con instituciones externas para regular instalaciones e infraestructuras a nombre de CAASA.	Jefe de operación hidráulica.	
7	Trato directo con las comunidades para hacer de su conocimiento las modificaciones pertinentes según los reportes y demandas realizadas.	Jefe de operación hidráulica.	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



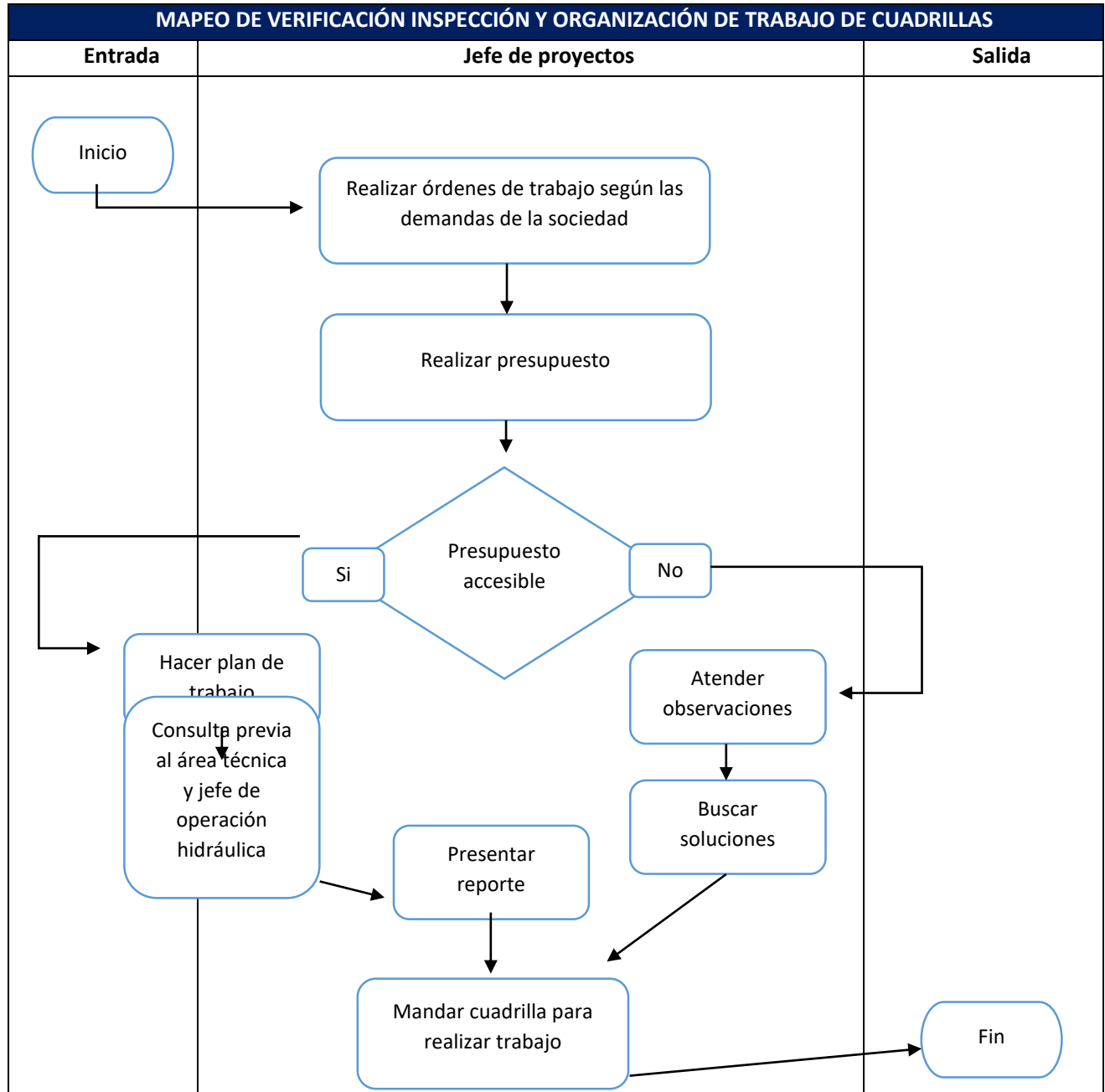
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: JEFE DE PROYECTOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	03
Inspección y organización del trabajo a realizar con cuadrillas móviles.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Mediante denuncia Ciudadana o en trabajo de campo se detecta algún hecho que afecte la operación hidráulica.	Jefe de proyectos.	.
2	Elaborar la orden de trabajo a cuadrilla correspondiente y supervisar que esta se ejecute correctamente.	Jefe de proyectos.	
3	Realizar presupuestos para ampliación de líneas hidráulicas y drenajes.	Jefe de proyectos.	
4	Levantamientos de proyectos	Jefe de proyectos.	
5	Actualización de planos de líneas hidráulicas y drenaje municipal.	Jefe de proyectos.	
6	Se atienden problemáticas en coordinación con el subdirector de Área y jefe de Operación Hidráulica.	Jefe de proyectos.	
7	Se emite comunicado a usuarios posiblemente afectados.	Jefe de proyectos.	
8	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

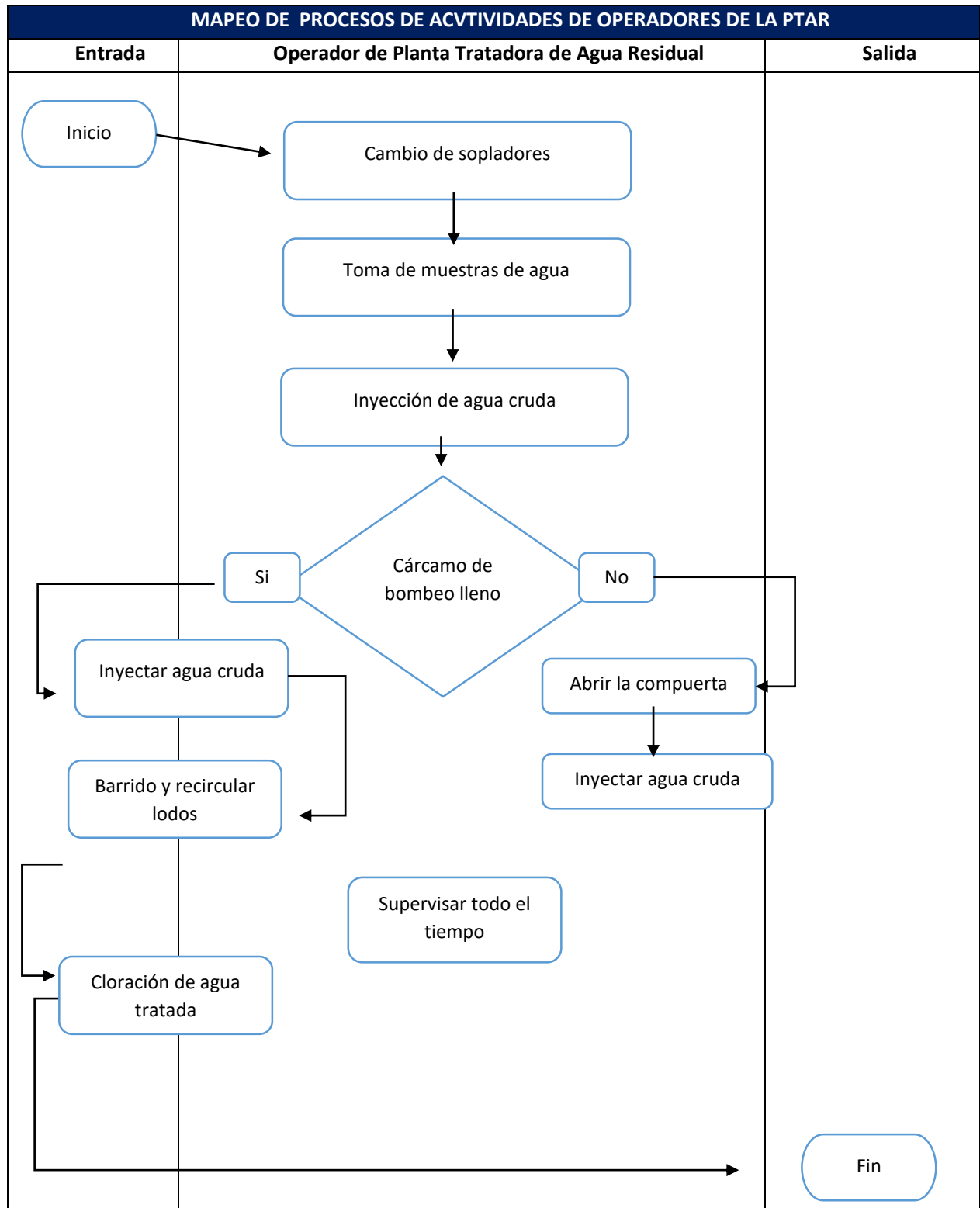
ÁREA: OPERADOR DE PLANTA DE TRATAMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	04
Encargado del correcto funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales de Actopan.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Verificar que los parámetros como cloro, solidos disueltos y PH del agua tratada sean los permitidos en la NOM-001- SEMARNAT-2021	Operador de PTAR	.
2	Recirculación y barrido de lodos	Operador de PTAR.	
3	Inyección de agua cruda al reactor aerobio.	Operador de PTAR	
4	Supervisar los tiempos de ingreso de agua cruda hacia el cárcamo de rebombeo.	Operador de PTAR	
5	Realizar limpieza de solidos gruesos en rejillas, mantenimiento de áreas verdes y oficinas.	Operador de PTAR	
6	Toma de muestras de IVL (índice volumétrico de lodos)	Operador de PTAR	
7	Maniobrar la cantidad de cloración en el tanque de correteo.	Operador de PTAR	
8	Cambio de sopladores para mantener su vida útil.	Operador de PTAR	
9	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA: POCERO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Movimiento de válvulas y supervisión de instalaciones.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Apertura y cierre de válvulas.	Pocero	.
2	Arranque o apagado de cárcamos.	Pocero	
3	Revisión del pozo continuo.	Pocero	
4	Cloración de agua potable	Pocero	
5	Estar al pendiente de apagones o problemas eléctricos.	Pocero	
6	Prender o apagar el equipo de bombeo.	Pocero	
7	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN SEXTA: COORDINADORA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

CPyE-01: Implementación de un presupuesto basado en resultados

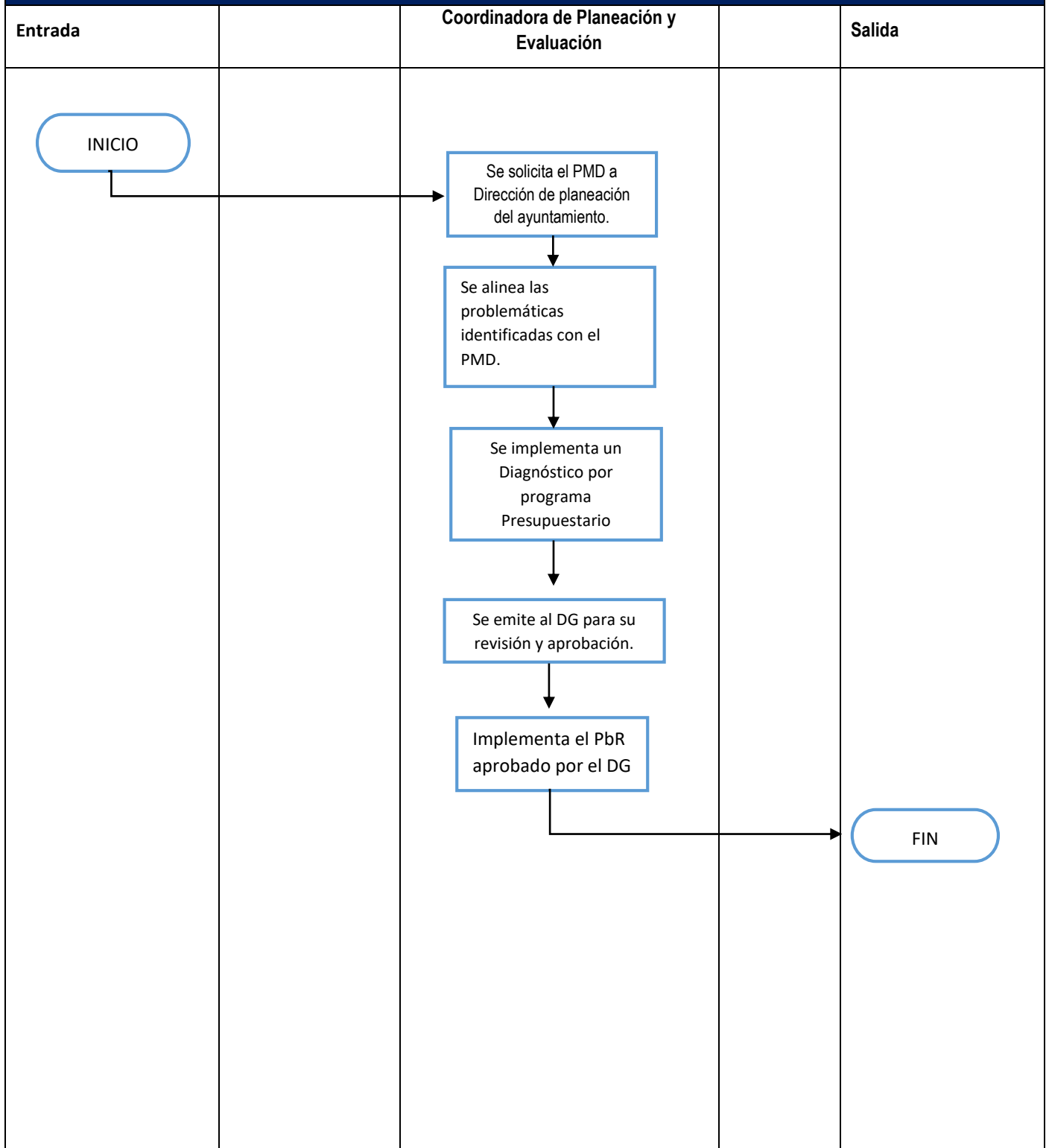
ÁREA: Coordinadora de Planeación y Evaluación		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Implementación del presupuesto basado en Resultados	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Identificar las problemáticas que enfrenta la Comisión	Coordinador de Planeación y Evaluación.
2	Se identifica las problemáticas que enfrenta la Comisión.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
3	Implementa un Diagnóstico por programa presupuestario.	Coordinador de Planeación y Evaluación
4	Se entera al Director General de la implementación de PbR-Sed para su análisis y aprobación. ¿Se aprueba? Si. Se recaba las firmas para su autorización No. Se realiza las modificaciones pertinentes	Coordinador de Planeación y Evaluación
5	Se implementa y se entera a ASEH el Programa que se manejara para el ejercicio fiscal en curso.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
5	Fin	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PBR-SED



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

CPyE-01: Integración del Programa Anual de Evaluación

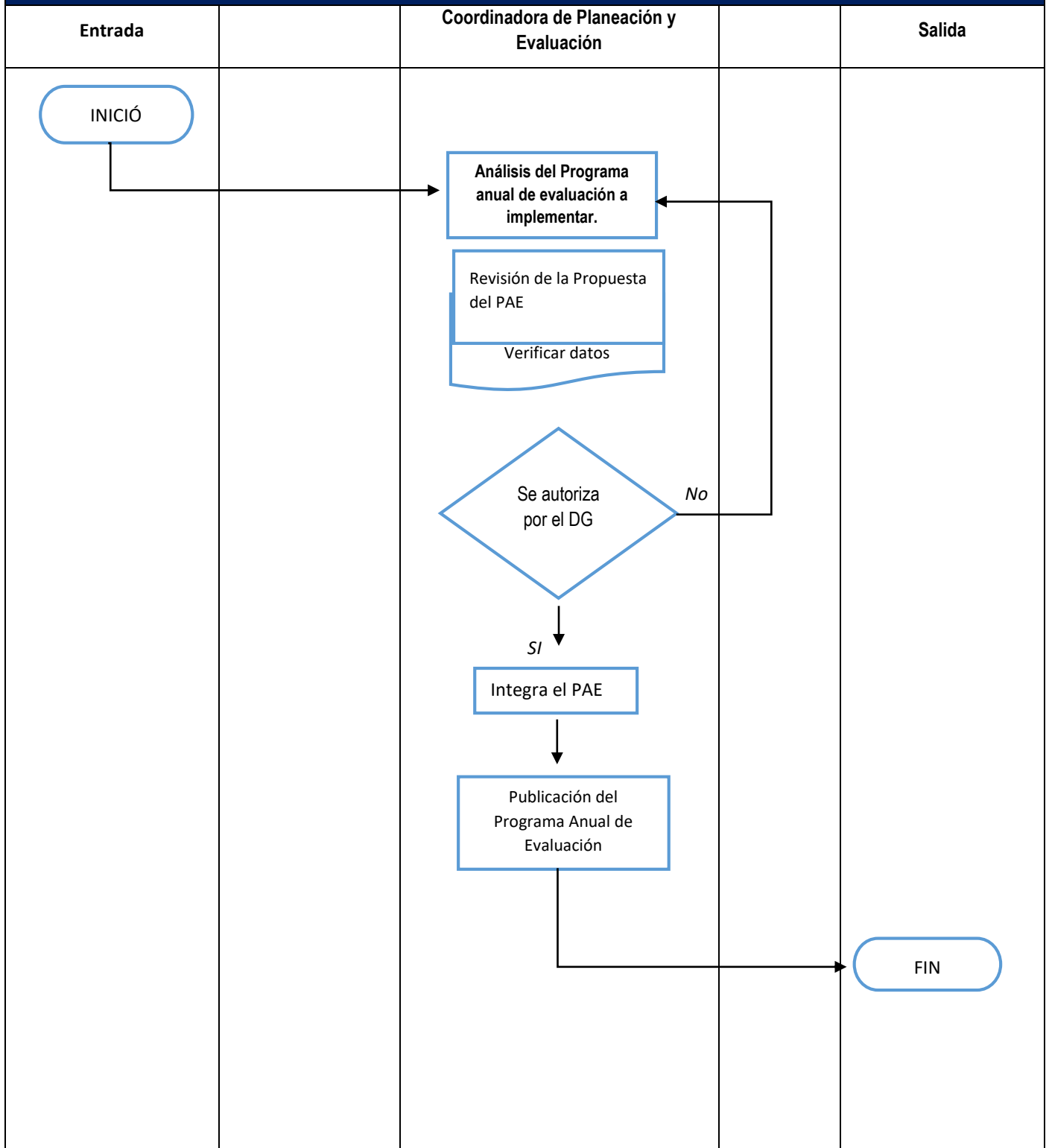
ÁREA: Coordinadora de Planeación y Evaluación		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	02
Integración del Programa Anual de Evaluación	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar análisis y proponer los programas y/o proyectos a evaluar, así como el tipo de evaluación que se aplicara durante el ejercicio Fiscal en curso.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
2	Revisar la propuesta del Programa anual de Evaluación y, en su caso, someterla a aprobación al Director General de la Comisión. ¿Se aprueba? Si. Continúa con la actividad No. Se realiza las modificaciones en el paso 1	Coordinador de Planeación y Evaluación.
3	Integrar el documento del Programa Anual de Evaluación. Recabar firma del Contralor interno y Director General de la Comisión.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
4	Se publica en la Página oficial de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Actopan.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
5	Fin	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN (PAE)



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

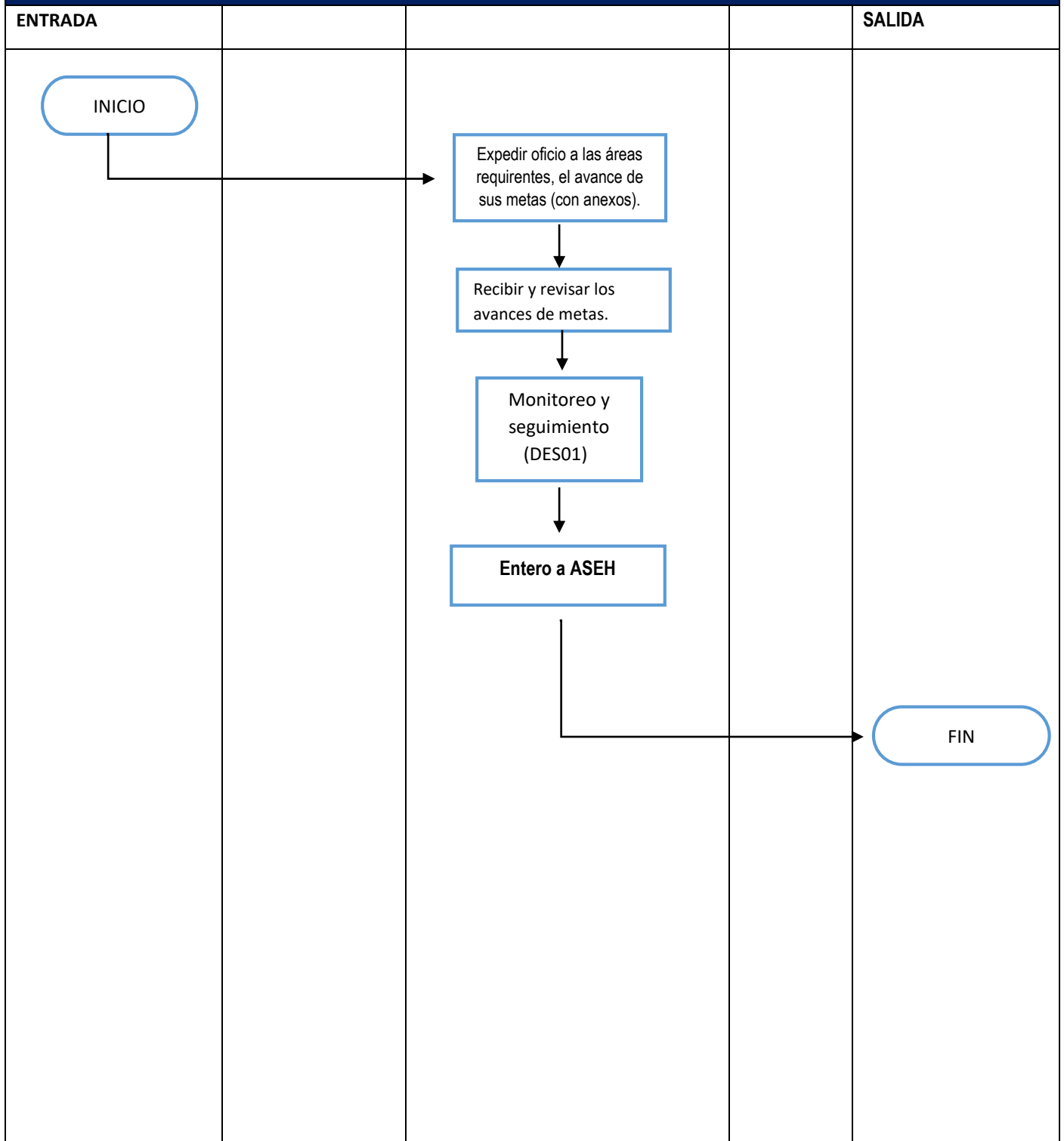
ÁREA: Coordinadora de Planeación y Evaluación		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	01
Monitoreo y seguimiento de los indicadores.	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Emitir oficio a las áreas requirente, al término de cada Trimestre del Ejercicio Fiscal para su entero a la ASEH.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
2	Recibir y revisar los avances de las Metas Programadas por cada área con sus respectivos anexos.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
3	Enviar las observaciones correspondientes, hasta que quede integrado correctamente el reporte por área.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
4	Realizar el monitoreo en el formato DES01.	Coordinador de Planeación y Evaluación.
5	Entero a Auditoria Superior por el Estado de Hidalgo	Coordinador de Planeación y Evaluación.
6	Fin	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

MAPEO DE PROCESOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES.



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN SEPTIMA: ENLACE INTERINSTITUCIONAL CULTURA DEL AGUA

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

ÁREA CULTURA DEL AGUA.		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Pláticas de cultura del agua.	No.	01
CONFERENCIAS A COMUNIDADES	Fecha de Actualización	2025

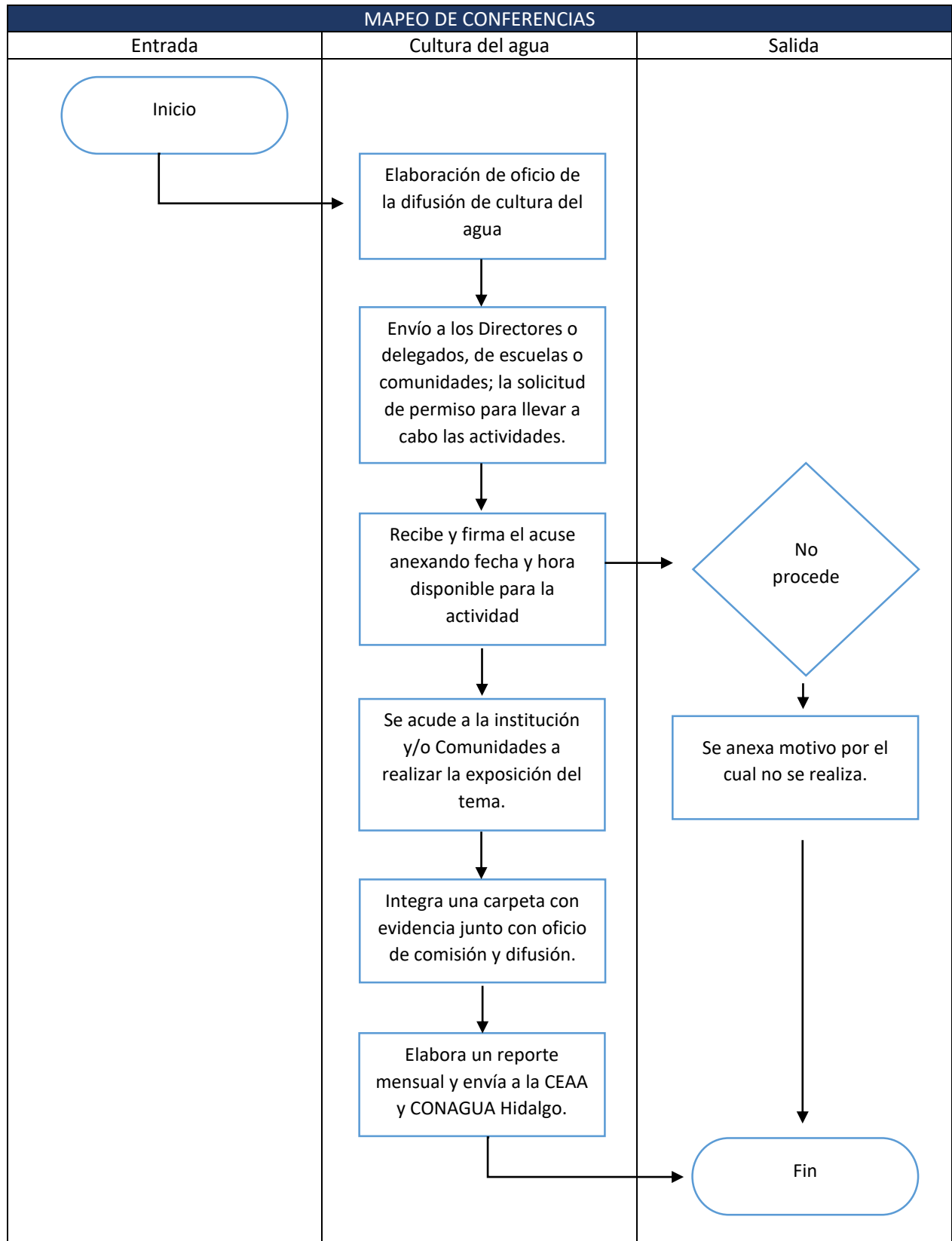
Descripción de actividades

	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Concientizar a la población que el elemento del agua es un recurso vital y escaso que debe aprovecharse con racionalidad y eficiencia. Mediante pláticas comunitarias, redes sociales y Material impreso que será repartido por personal de cajas de cobro y notificadores.	Encargado del área.	
2	Realizar diagnósticos periódicos a fin de identificar las condiciones de consumo de agua en el municipio y el uso racional. Se realiza a principios de cada año donde se plasmará tema hídrico del municipio, comunidades, colonias y fraccionamientos a los que se les brinda el servicio. Se pedirá mediante oficio información al área comercial para hacer una comparación pago oportuno por parte de los usuarios y consumo de agua total de población	Encargado del área	
3	Elaborar programas al inicio fiscal para su aprobación por la junta de gobierno. Se elaborarán programas como son rifas para los usuarios que van al corriente en pagos del servicio de agua. Carreras atléticas, cursos o talleres	Encargado del área	
4	Coordinar con su jefe inmediato la utilización de los recursos para el desempeño del programa. Se mandarían oficios a dirección general de administración y finanzas para la autorización de recursos para la elaboración de dichos programas que serán presentados durante la junta de gobierno.	Encargado del área.	
5	Promover la utilización de aparatos ahorradores.	Encargado del área.	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

	Durante las pláticas comunitarias o escolares se promoverá de la utilización de ellos para disminuir el consumo de agua potable.		
6	<p>Coordinar el desarrollo de actividades con organismo públicos y privados, para la implantación de campañas de asistencia técnica, capacitación promoción y difusión, concientización y demás que se requiere para garantizar el cuidado óptimo del agua y el fomento de la cultura del agua.</p> <p>Junto con organismo públicos y privados se coordinarán trabajos para implementar trabajos de pláticas escolares y comunidades para crear conciencia en cultura del agua a la población.</p>	Encargado del área	
7	<p>Propiciar la prevención y control de la contaminación.</p> <p>Mediante redes sociales y material impreso que se repartirá a la ciudadanía.</p>	Encargado del área	
8	<p>Procurar un entorno educativo que difunda los beneficios del uso eficiente y cuidado del agua, así como el respeto al medio ambiente</p> <p>Mediante platicas escolares y comunitarias se proporcionará información de nuestro vital líquido y su impacto en el medio ambiente</p>		
9	<p>Promover ante las instituciones educativas del municipio la realización de cursos, talleres, conferencias y diplomados en materia de cultura del agua, y uso racional de la misma en el marco del día mundial del agua.</p> <p>Mediante oficios que serán entregados en las instituciones educativas para permitir que se lleve a cabo la actividad</p>		
10	<p>Proporcionar al director general un informe de las actividades realizadas.</p> <p>Al finalizar cada platica o conferencia se le dirigirá una ficha informativa sobre los pormenores de la actividad realizada.</p>		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



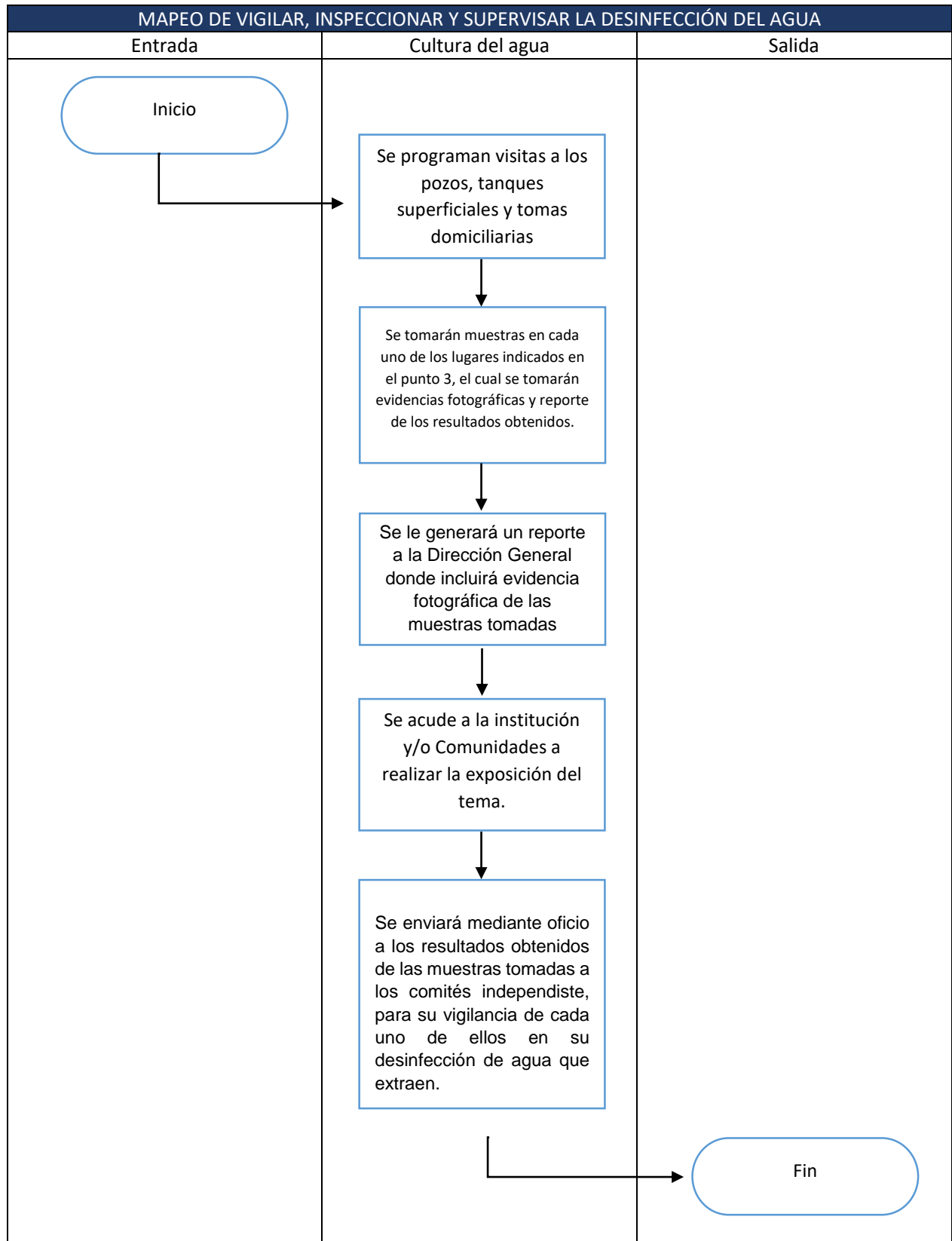
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

CULTURA DEL AGUA		
Nombre del procedimiento	No.	1
Vigilar, inspeccionar y supervisar la desinfección del agua extraída en los pozos del organismo y comités independientes	Fecha de actualización	2025

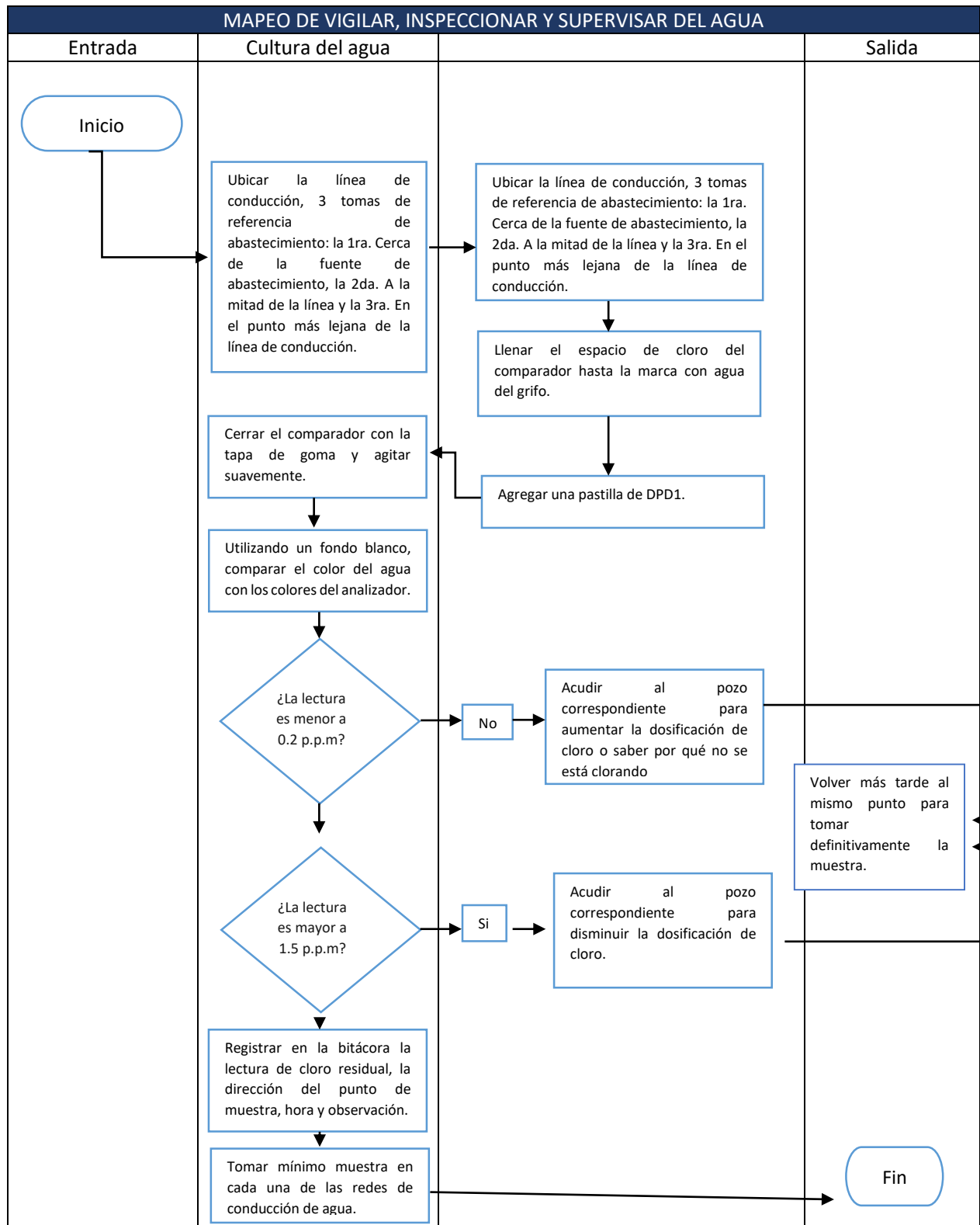
Descripción de actividades

No.	Actividades	Responsable	Control
1	Inicio	Encargado del área.	
2	Se programa las visitas a los pozos, tanques superficiales y tomas domiciliarias para la vigilancia de la desinfección del agua.	Encargado del área	
3	En caso de los comités independientes de agua potable se generará oficios dirigidos a los titulares de los comités independientes donde se agendara la visita por parte del área a los pozos, tanques superficiales y tomas domiciliarias para la supervisión de la desinfección del agua de acuerdo a la NOM-127-SSA1-2021	Encargado del área	
4	Se tomarán muestras en cada uno de los lugares indicados en el punto 3, el cual se tomarán evidencias fotográficas y reporte de los resultados obtenidos.	Encargado del área.	
5	Se le generará un reporte a la Dirección General donde incluirá evidencia fotográfica de las muestras tomadas	Encargado del área.	
6	Se enviará mediante oficio a los resultados obtenidos de las muestras tomadas a los comités independiste, para su vigilancia de cada uno de ellos en su desinfección de agua que extraen.	Encargado del área	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN OCTAVA:

ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

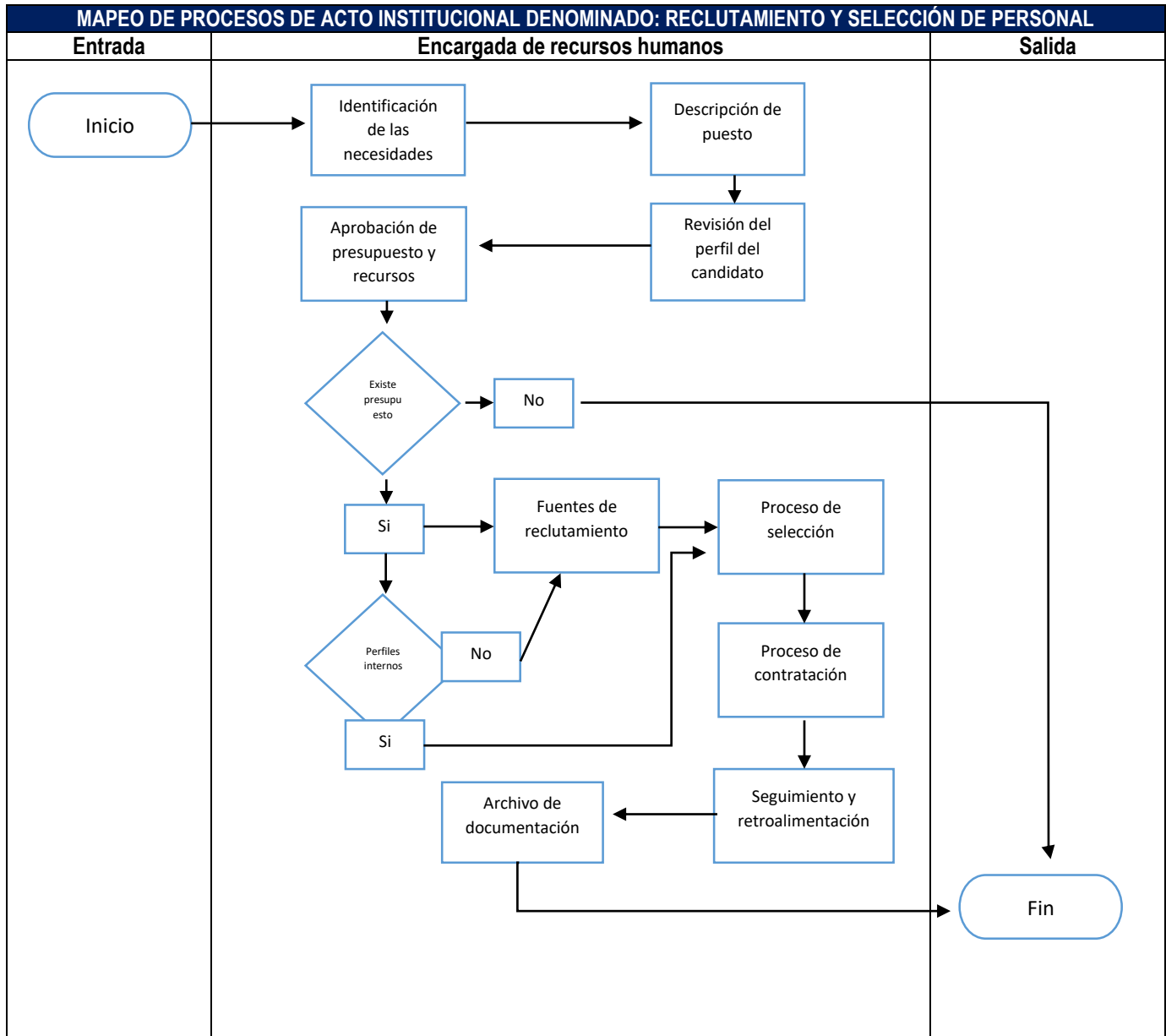
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Identificación de las necesidades: Cuando un puesto queda vacante o se crea una nueva posición, se debe de realizar un análisis para identificar la necesidad y definir el perfil del candidato ideal.	Encargado de Recursos Humanos	
2	Descripción del puesto: Establecer las tareas, responsabilidades, competencias, requisitos y habilidades necesarias para el puesto.	Encargado de Recursos Humanos	
3	Perfil de Candidato: Definir las características que debe tener el candidato (habilidades, experiencia, competencias blandas).	Encargado de Recursos Humanos	
4	Aprobación de presupuesto y recursos: Asegurarse de la disponibilidad presupuestaria para cubrir el proceso de reclutamiento.	Encargado de Recursos Humanos	
5	Fuentes de Reclutamiento: (Reclutamiento interno y externo)	Encargado de Recursos Humanos	
6	Proceso de Selección: Redacción y aprobación de anuncio, determinar el canal de publicación, publicación de vacante, recepción y revisión de CVs, definición de criterios para filtrar solicitudes, entrevistas iniciales, aplicación de pruebas, entrevista final (Jefe directo y Director General).	Encargado de Recursos Humanos	
7	Procesos de contratación: Solicitud de información complementaria, oferta de empleo (salario, horario, beneficios, condiciones), preparación de contrato laboral, informar y presentar al equipo interno sobre la contratación del nuevo empleado.	Encargado de Recursos Humanos	
8	Seguimiento y Retroalimentación: Evaluación de desempeño al final del periodo de prueba, obtener retroalimentación tanto del nuevo empleado como de su jefe directo para identificar oportunidades de mejora.	Encargado de Recursos Humanos	
9	Archivo de Documentación: Mantener un archivo con todos los registros actualizados.	Encargado de Recursos Humanos	
10	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

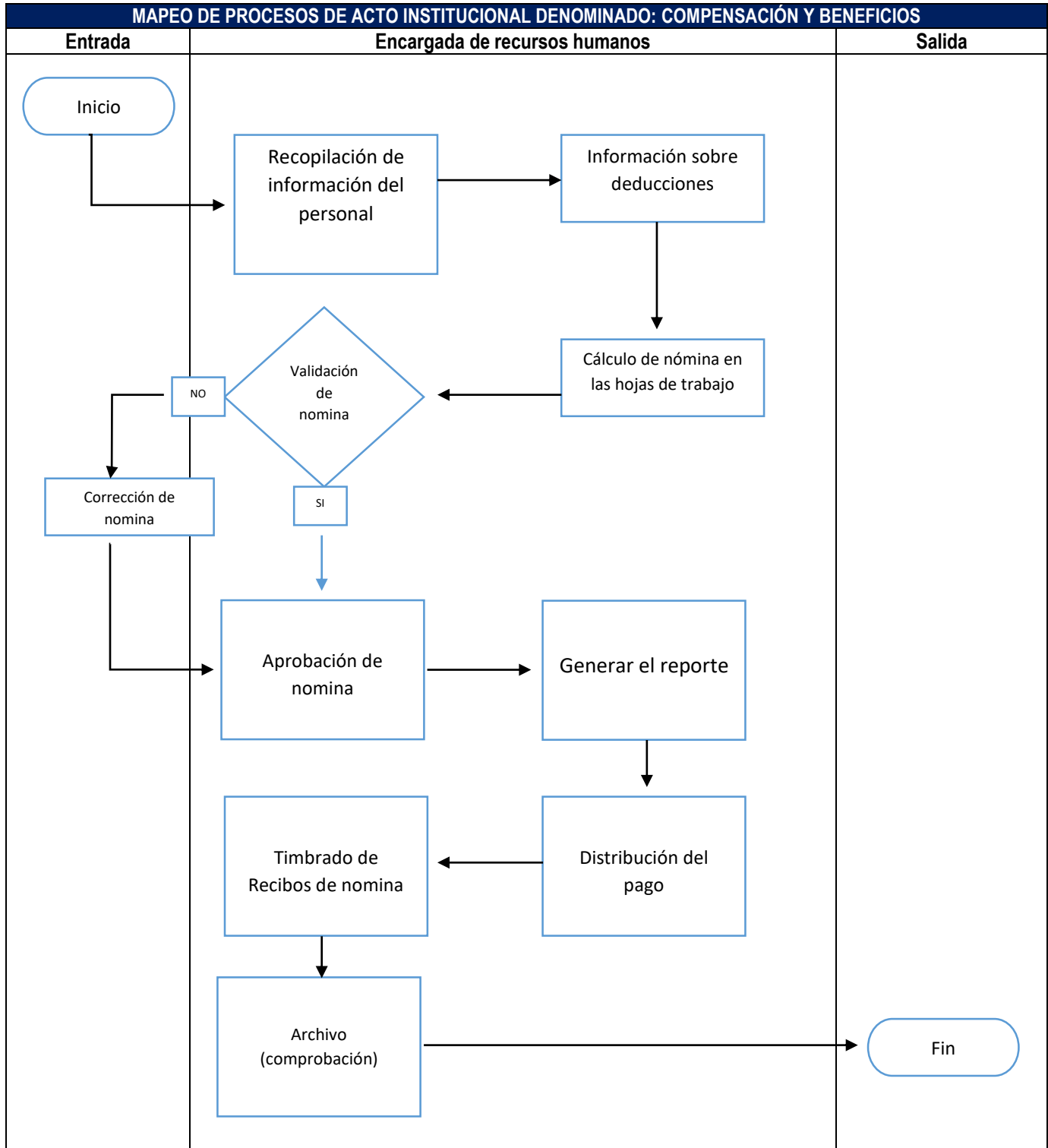
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Recopilación de Información: Información relacionada con cada uno de los trabajadores de la Comisión (jornada de trabajo, horas extras, descansos trabajados, permisos económicos, prima dominical, prima vacacional)	Encargado de Recursos Humanos	
2	Obtener información sobre deducciones: ausencias, anticipos de percepción, contrato telcel, permisos, vacaciones, Fonacot.	Encargado de Recursos Humanos	
3	Cálculo de la nómina: vaciar a las hojas de cálculo la información obtenida para un mejor reporte.	Encargado de Recursos Humanos	
4	Validación de la nómina: revisión con el área de Administración y Finanzas los cálculos, para asegurar que los pagos sean los correctos.	Encargado de Recursos Humanos	
5	Aprobación de la nómina: una vez verificados los cálculos, la nómina debe de ser aprobada por Dirección General de la Comisión.	Encargado de Recursos Humanos	
6	Generar los Reportes: cargar la información al Software de nómina para poder descargar el reporte y poder distribuir el pago.	Encargado de Recursos Humanos	
7	Distribución de pago: realizado por el área de Administración y Finanzas.	Administración y Finanzas.	
8	Timbrado de Recibos de nómina: descargar los recibos y proporcionar los recibos a los empleados.	Encargado de Recursos Humanos	
9	Archivo: Archivar los documentos necesarios para hacer la comprobación del pago.	Encargado de Recursos Humanos	
10	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

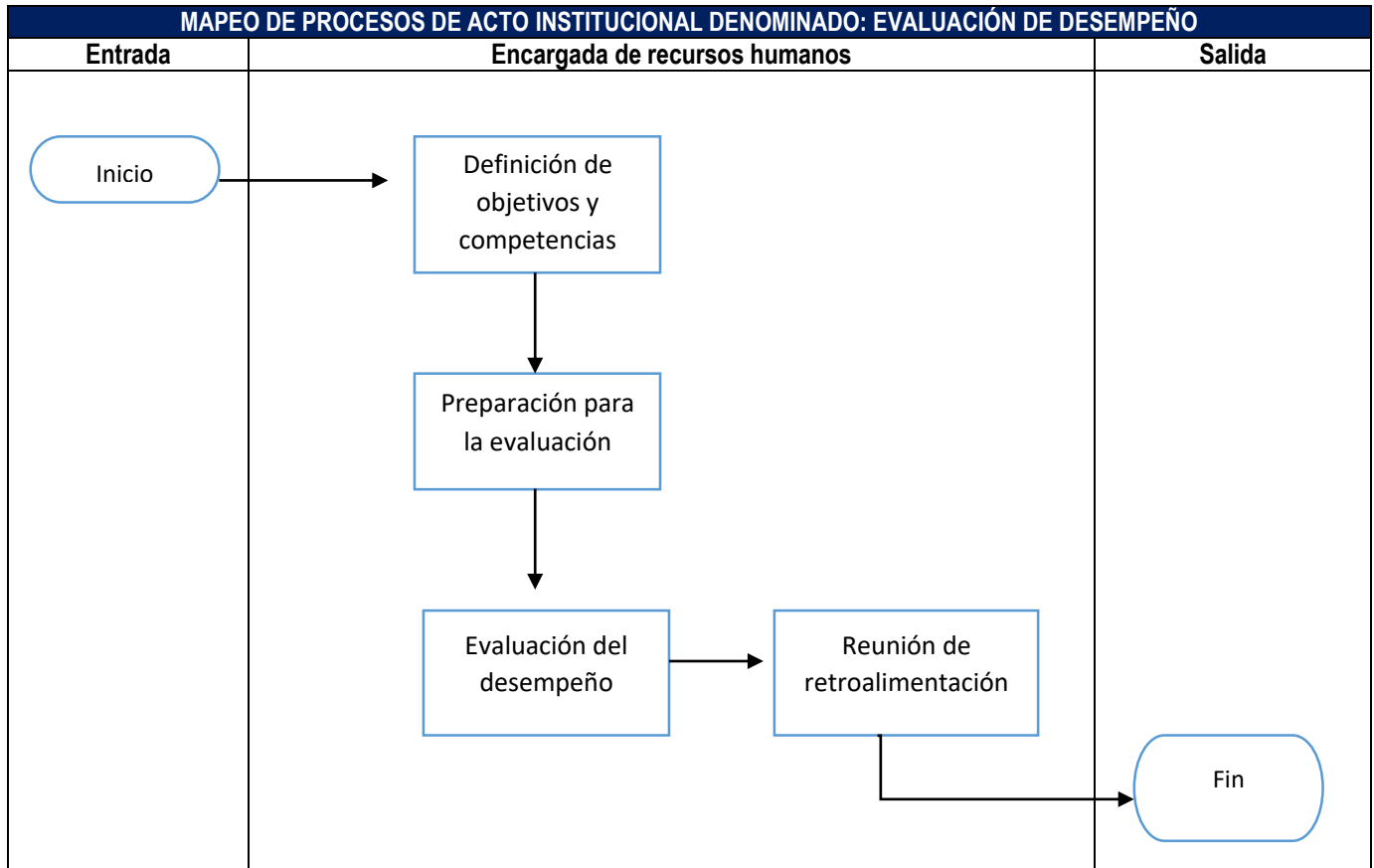
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Definición de Objetivos y Competencias: Establecimiento de metas (semestrales o anuales), definición de competencias clave (habilidades, técnicas, liderazgo, etc.)	Encargado de Recursos Humanos	
2	Preparación para la Evaluación: Comunicación previa (informar a los empleados sobre el proceso de evaluación), autoevaluación, revisión de la evaluación anterior (Superior directo).	Encargado de Recursos Humanos	
3	Evaluación del desempeño: Evaluación por el Superior Directo, retroalimentación 360° (compañeros, subordinados, superiores).	Encargado de Recursos Humanos	
4	Reunión de Retroalimentación: Reunión individual, fortalezas y logros, áreas de mejora, expectativas futuras (nuevas metas).	Encargado de Recursos Humanos	
5	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

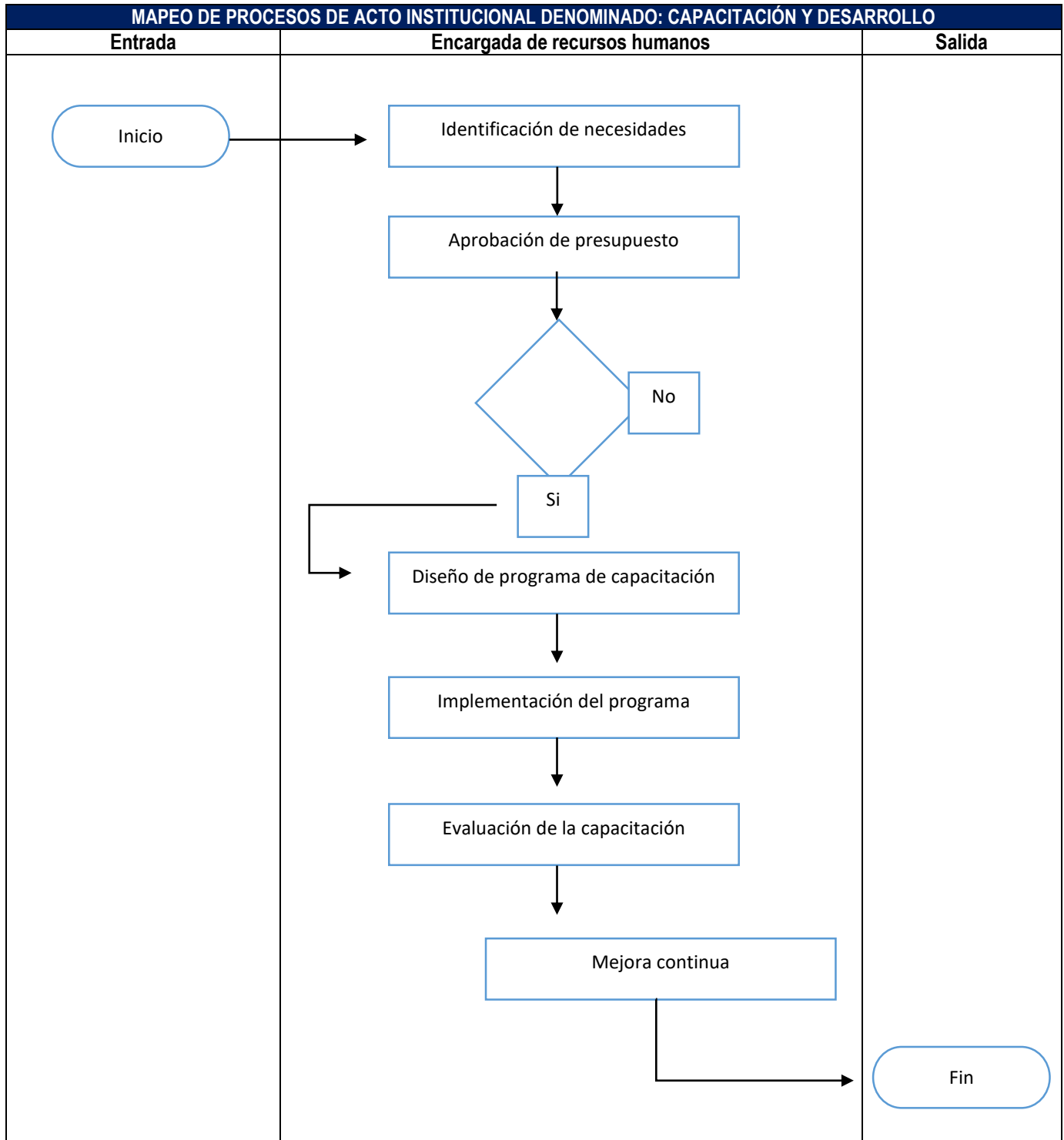
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Identificación de necesidades: A través de las evaluaciones de desempeño, análisis de competencias, reuniones con subdirectores se podrá identificar el área en donde se necesita fortalecer.	Encargado de Recursos Humanos	
2	Aprobación de presupuesto y recursos: Asegurarse de la disponibilidad presupuestaria para cubrir el proceso de capacitación.	Encargado de Recursos Humanos	
3	Diseño del Programa de Capacitación: Definir objetivos específicos para cada área, seleccionar los contenidos de la capacitación, elegir el método de la capacitación, establecer el cronograma, seleccionar a los formadores.	Encargado de Recursos Humanos	
4	Implementación del Programa: Comunicación a los empleados, Desarrollo de materiales, ejecución de la capacitación, supervisión y seguimiento.	Encargado de Recursos Humanos	
5	Evaluación de la Capacitación: evaluación de satisfacción, evaluación de conocimientos.	Encargado de Recursos Humanos	
6	Mejora Continua: Ajustes a los programas de Capacitación, Planificación para futuras necesidades.	Encargado de Recursos Humanos	
7	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

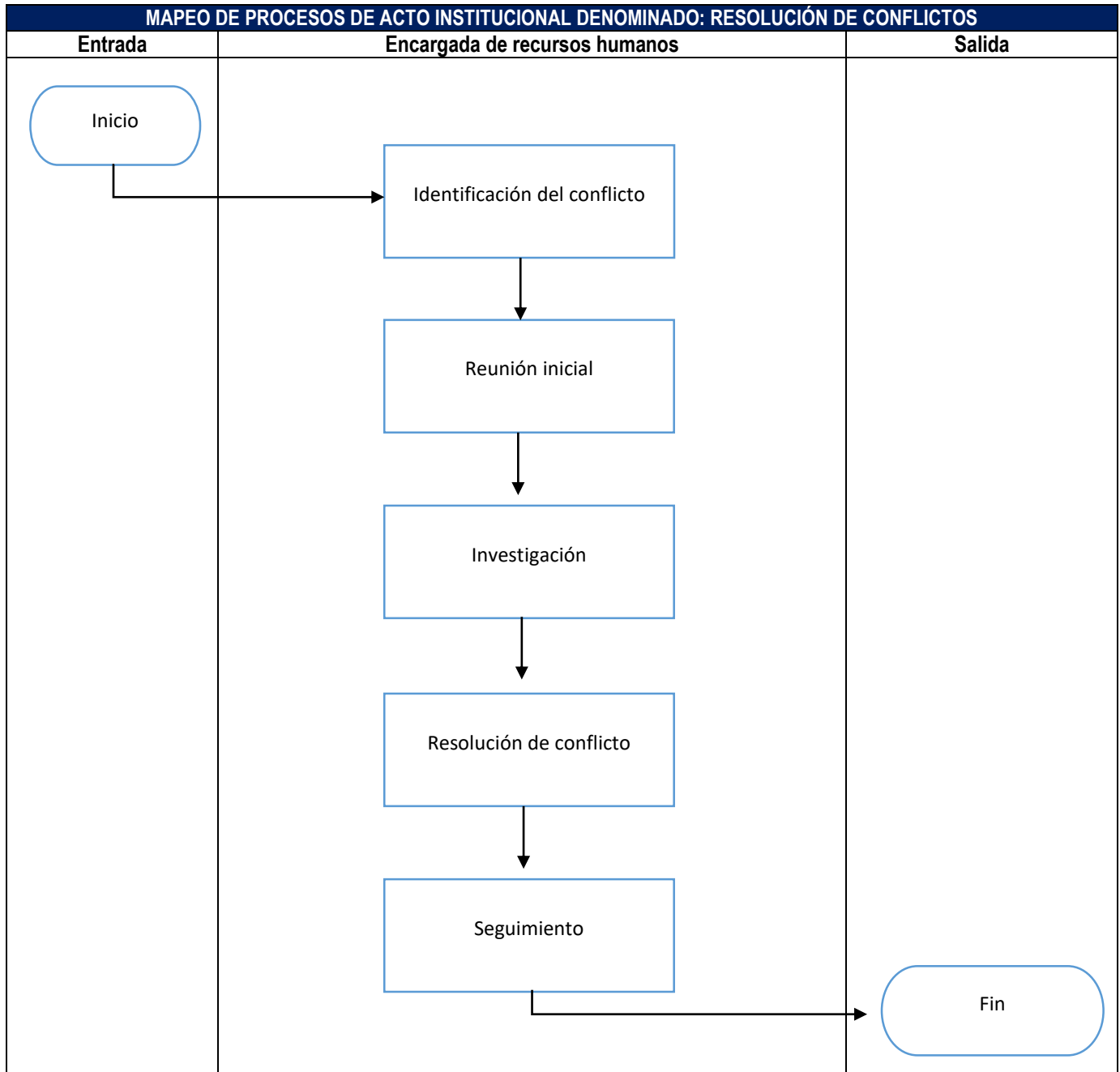
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Identificación de conflicto: identificar el conflicto y notificar al departamento de Recursos Humanos.	Encargado de Recursos Humanos	
2	Reunión inicial: se convocará a una reunión con las partes involucradas para discutir el conflicto.	Encargado de Recursos Humanos	
3	Investigación: el departamento de Recursos Humanos junto con el Control Interno y Autoridad Investigadora realizará una investigación para determinar los hechos del conflicto.	Encargado de Recursos Humanos	
4	Resolución del conflicto: se trabajará con las partes involucradas para encontrar una solución al conflicto.	Encargado de Recursos Humanos	
5	Seguimiento: el departamento de Recursos Humanos realizará un seguimiento para asegurarse de que el conflicto se ha resuelto de manera efectiva.	Encargado de Recursos Humanos	
6	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

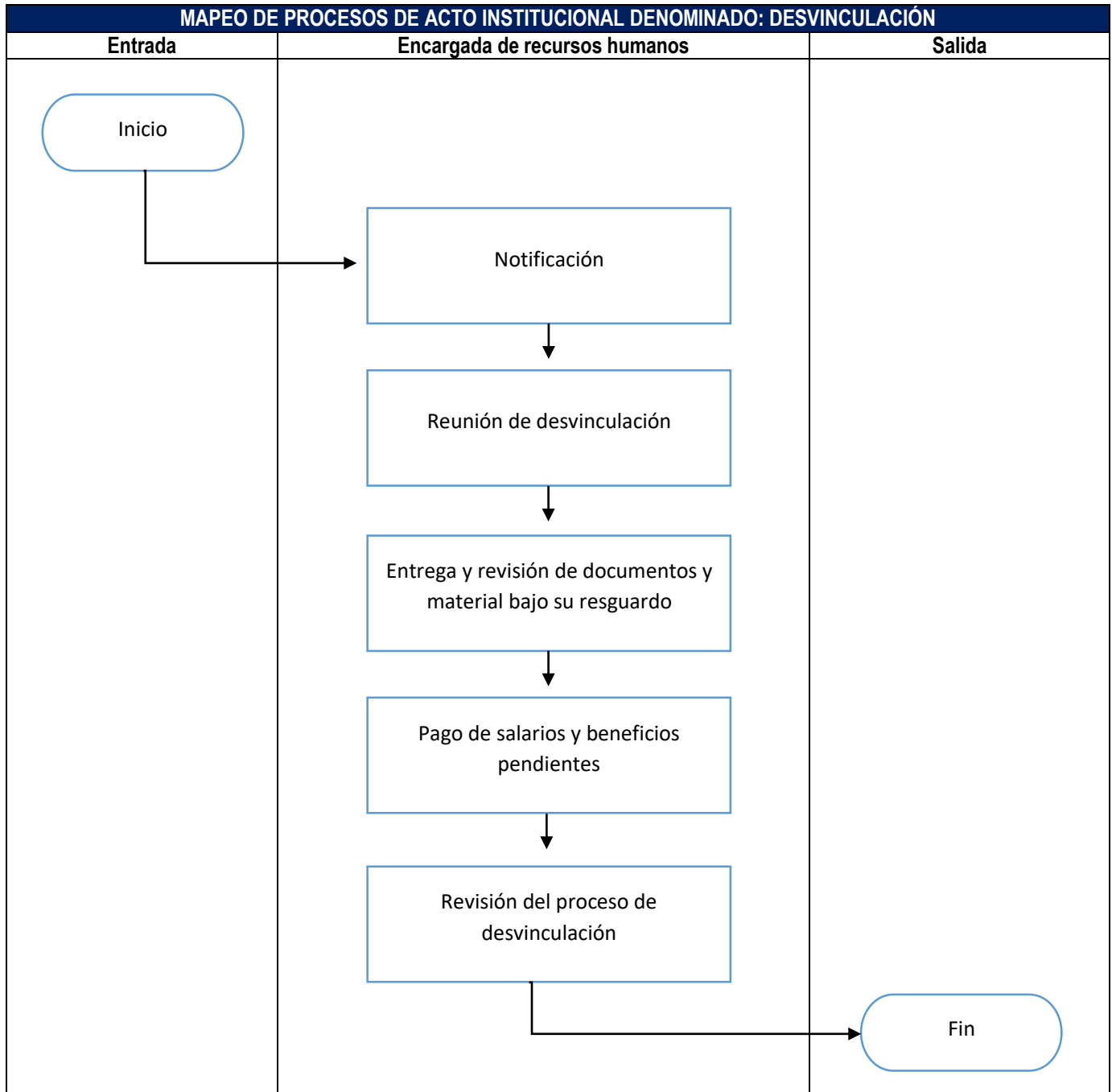
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
DESVINCULACIÓN	Fecha de Actualización	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Notificación: El empleado o la Comisión, notifica la intención de terminar el contrato laboral	Encargado de Recursos Humanos	
2	Reunión de desvinculación: Se realiza una reunión entre el empleado, el subdirector y el departamento de recursos humanos para discutir los detalles de la desvinculación	Encargado de Recursos Humanos	
3	Entrega de documentación y/o equipo y materiales: el empleado hace entrega de todo el material que está bajo su resguardo.	Encargado de Recursos Humanos	
4	Pago de salario y beneficios pendientes: se solicita a jurídico la propuesta de pago para el empleado, y así poder cubrir los pagos pendientes.	Encargado de Recursos Humanos	
5	Revisión del proceso de desvinculación: se revisa el proceso para asegurarse de que se haya realizado de manera correcta y se actualizan los registros.	Encargado de Recursos Humanos	
6	FIN		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

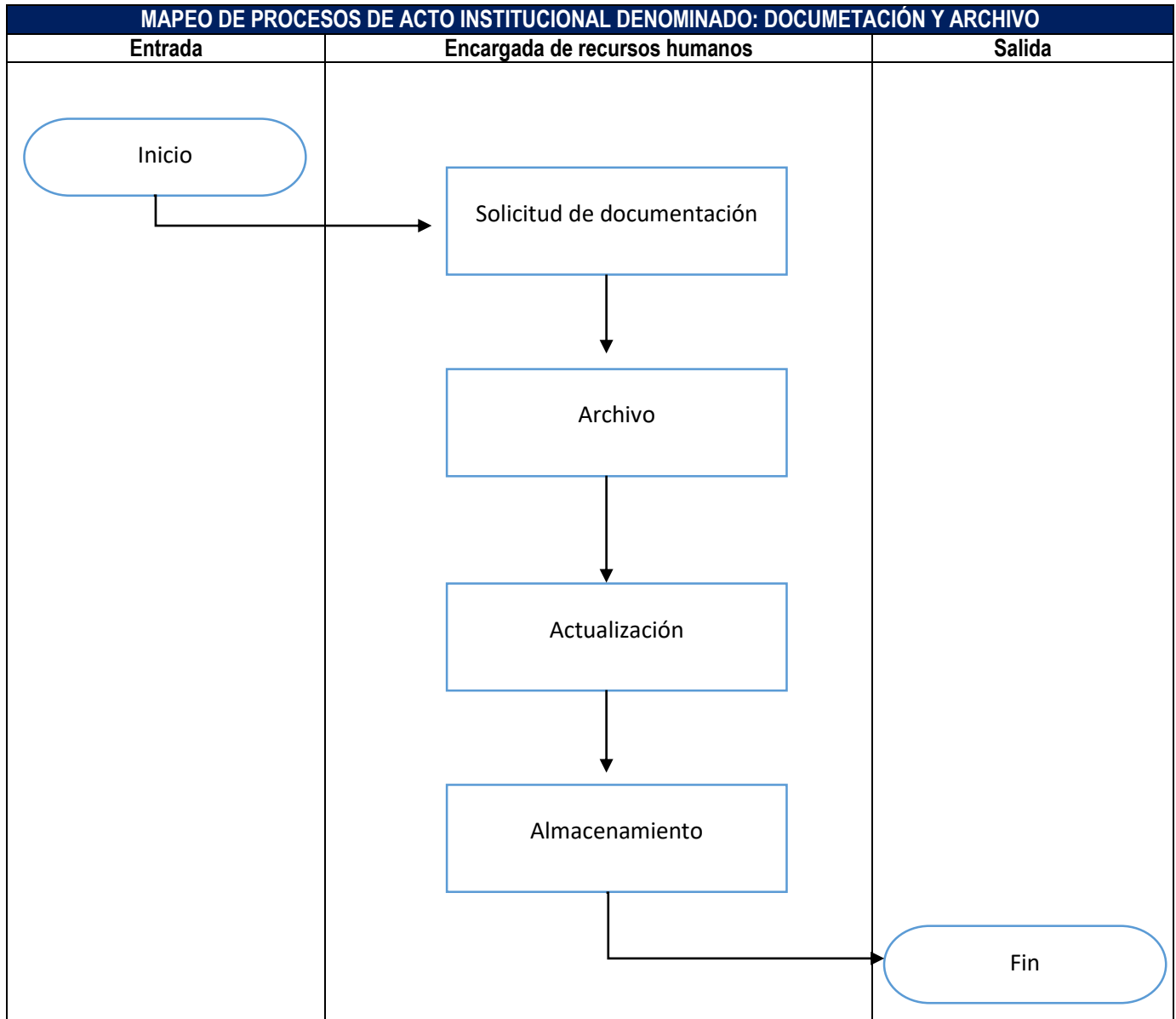
ÁREA: RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	No.	01
DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVOS	Fecha de Actualización	2025

Descripción de actividades

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	Solicitud de documentación: Una vez aprobado el reclutamiento y selección de personal se solicita al empleado la documentación necesaria para poder armar el expediente.	Encargado de Recursos Humanos	
2	Archivo: una vez que se tiene toda la documentación se crea el expediente físico y se da de alta en el sistema de nómina y se registra en el checador.	Encargado de Recursos Humanos	
3	Actualización: de manera periódica se actualiza la documentación del expediente	Encargado de Recursos Humanos	
4	Almacenamiento: los expedientes y archivos son almacenados en un lugar específico dentro del área de Recursos Humanos, para su revisión constante.	Encargado de Recursos Humanos	
5	fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DIAGRAMA DE FLUJO



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

SECCIÓN NOVENA:

JURÍDICO

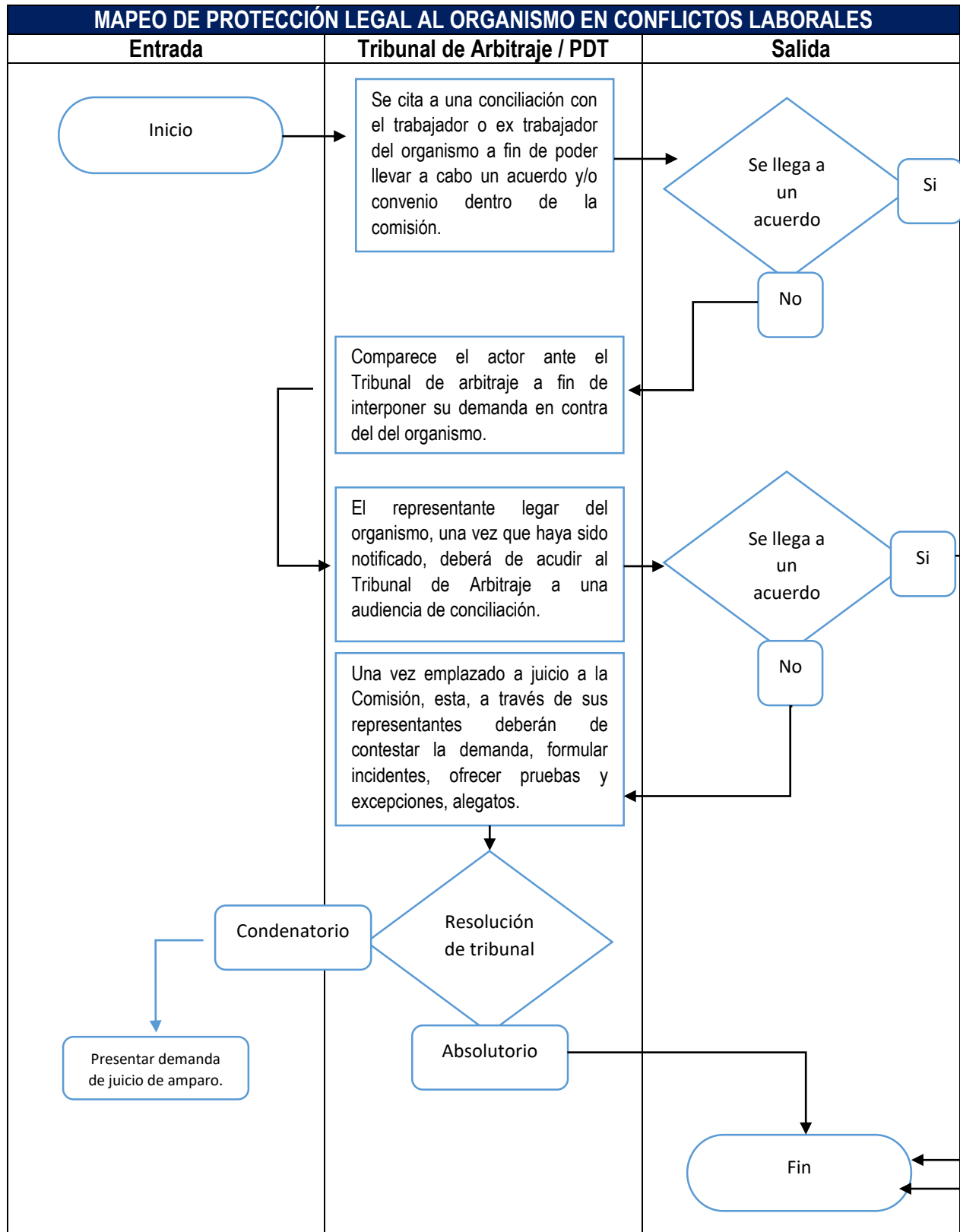
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DEPARTAMENTO	JURÍDICO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	Fecha de Actualización
Protección legal al organismo en conflictos laborales.	01	2025

Descripción de actividades

No.	Actividades	RESPONSABLE	CONTROL
1	El departamento jurídico a través de su titular cita a una conciliación con el trabajador o ex trabajador del organismo a fin de poder llevar a cabo un acuerdo y/o convenio dentro de la comisión.	Departamento jurídico	
2	En caso de que no se llegue a ningún tipo de acuerdo Y/O convenio se procede a comparecer ante el tribunal a fin de interponer escrito inicial de demanda en contra del trabajador o ex trabajador del organismo en el cual se exponen las causas de este, así como se realiza el ofrecimiento de	Departamento jurídico	
3	Se procede a dar continuidad con el asunto laboral ante el tribunal de arbitraje del estado de Hidalgo en el que se realiza valoración de los escritos, pruebas y demás procesos que se hayan solicitado por las partes a fin de fundamentar sus pretensiones.	Departamento jurídico	
4	Una vez que obra en el expediente instrucción que declara que no existen más pruebas por desahogar se procede con el cierre de la instrucción.	Departamento jurídico	
5	Una vez que se declara el cierre de la instrucción, se establece un término de 10 días hábiles a fin de poder presentar alegatos, posterior a esto, se decreta un periodo de 10 días más a fin de poder dictar sentencia para el asunto que se ocupa.	Departamento jurídico	
6	Finalmente se reúnen las partes para conocer la sentencia del juicio laboral y ejecución de esta.	Departamento jurídico	
7	Fin		

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



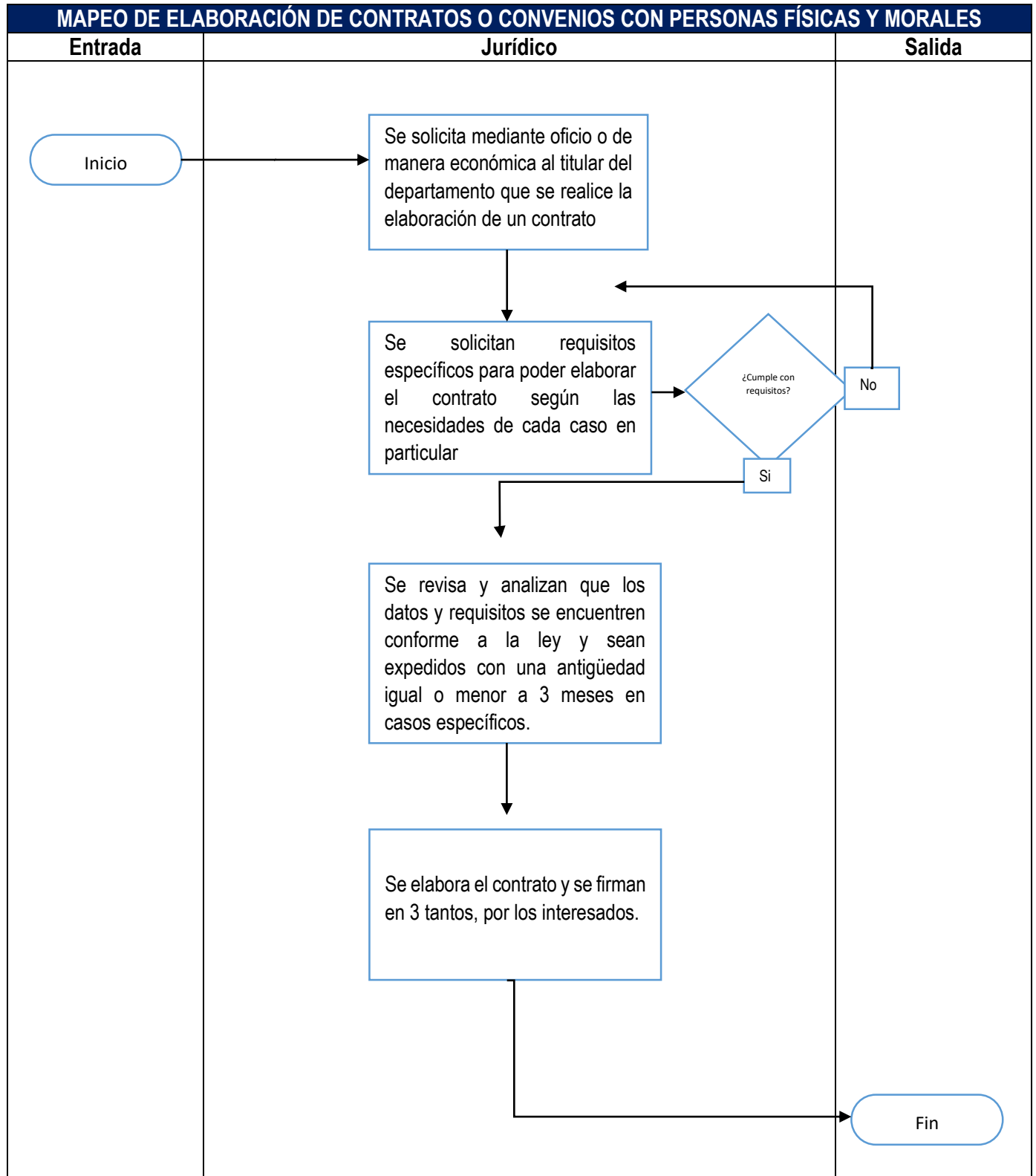
Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

DEPARTAMENTO JURÍDICO		
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	No.	Fecha de Actualización
Elaboración de contratos con personas físicas o morales.	03	2025

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividades
1	Se solicita mediante oficio por el departamento requirente la elaboración de un contrato.
2	Se solicitan requisitos específicos para poder elaborar el contrato según las necesidades de cada caso en particular.
3	Se revisa y analizan los datos y requisitos que se solicitaron, que se encuentren conforme a la ley y sean expedidos con una antigüedad igual o menor a 3 meses en casos específicos.
4	Se elabora contrato según sea la necesidad.
5	Se analiza que el contrato cumpla con todas las especificaciones necesarias.
6	Se integra contrato y documentación requerida y aprobada.
7	Se fija fecha para firma del mismo.
8	Se entrega un juego completo a la persona interesada y otro se queda en resguardo del departamento jurídico.
9	Fin.

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025



Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

XIII. FUENTES DE INFORMACIÓN.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley Nacional de Aguas
- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Hidalgo
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para Hidalgo y su reglamento
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo
- Reglamento interior de la Comisión de Agua y Alcantarillado de Actopan
- Quejas y denuncias: Oficina del Órgano Interno de Control de la Comisión.

XIV. DIRECTORIO DE SERVIDORES PUBLICOS.

Nombre	Cargo	Correo electrónico
T.S.U. Julián Cano Pacheco	Director General	
M. D. Luis Emmanuel Bautista Guerrero	Titular del Órgano Interno de Control	
Lic. Francisco Raúl Hernández Cadena	Subdirector de Área Comercial	
L. C. Griselda Pacheco Cruz	Subdirectora de Administración y Finanzas	
Ing. Diego Alonso Martínez Romero	Subdirector de Área Técnica	
L. C. Yuridia Astudillo Hernández	Coordinadora de Planeación y Evaluación	
L. P. Consuelo Sánchez Calderón	Encargada de Recurso Humanos	
L. D. Jessica Monserrat Galarza Rodríguez	Jurídico	
C. José Adrián Chávez Cruz	Cultura del Agua y Enlace Interinstitucional	

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025

XV. VALIDACIÓN

Autorización

Junta de Gobierno

Lic. Imelda Cuellar Cano

Presidenta del Ayuntamiento de Actopan y
Presidenta de la Junta de Gobierno de CAASA

C. Óscar Olvera Moctezuma
Síndico Hacendario e Integrante de la
Junta de Gobierno de CAASA

Maestra Blanca Sánchez Calderón
Regidora del Ayuntamiento de Actopan e
Integrante de la Junta de Gobierno de CAASA

L. C. Juan Alonso Aguirre Lucio
Tesorero Municipal de Actopan e
Integrante de la Junta de Gobierno de CAASA

Arq. Carlos Pérez Hernández
Director de Obras Públicas del Municipio de
Actopan e Integrante de la Junta de Gobierno
de CAASA

Lic. Kevin David Pérez Zamora
Representante de la Comisión Estatal de
Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo

Revisión

T.S.U. Julián Cano Pacheco
Director General de CAASA

**L. C. Yuridia Astudillo
Hernández**
Coordinadora de Planeación y
Evaluación de CAASA

**Mtro. Luis Emmanuel Bautista
Guerrero**
Titular del Órgano Interno de
Control

Revisó	Autorizó	Aprobado
L.C Yuridia Astudillo Hernández Coordinadora Planeación y Evaluación y Mtro. Luis Emmanuel Bautista Guerrero Órgano Interno de Control	T.S.U. Julián Cano Pacheco Director General	Junta de Gobierno 2025