



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL

**SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE IZÚCAR DE MATAMOROS**

Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Área de Dirección General del SOSAPAMIM constituye un instrumento técnico y normativo que tiene por finalidad establecer, ordenar y sistematizar las actividades institucionales que corresponden al nivel directivo superior del organismo operador. Su elaboración se sustenta en el marco jurídico vigente, particularmente en lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Aguas del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, y los principios del Marco Integrado de Control Interno (MICI).

La Dirección General es el órgano encargado de liderar, coordinar y supervisar el funcionamiento integral del SOSAPAMIM, así como de representar jurídicamente al organismo y establecer los lineamientos estratégicos que rigen la operación de las distintas áreas. Este manual busca garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad y visión institucional de largo plazo, que permitan consolidar una administración pública orientada al interés colectivo, a la mejora continua y al uso racional de los recursos hídricos y financieros del municipio.

Objetivo

Establecer, documentar y estandarizar los procedimientos operativos de la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de normar, organizar y fortalecer sus funciones de conducción estratégica, liderazgo institucional, coordinación interinstitucional, supervisión administrativa y operativa, planeación integral, toma de decisiones y representación legal del organismo.

El presente objetivo busca consolidar la Dirección General como el eje rector del organismo, garantizando la correcta aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, economía, honradez, transparencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos. Asimismo, establece un marco de actuación que promueva la gobernanza institucional, la integridad pública y la prevención de riesgos, en concordancia con las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Aguas Nacionales, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, así como en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) y demás normatividad aplicable.

De igual manera, este objetivo tiene como propósito dotar a la Dirección General de lineamientos claros para conducir los procesos estratégicos y operativos del organismo, fomentar la coordinación con los distintos niveles de gobierno, fortalecer la participación ciudadana en la prestación de los servicios públicos y asegurar la sostenibilidad institucional a través de la mejora continua.

Objetivos Específicos

1. Formalizar las funciones sustantivas de la Dirección General mediante procedimientos claros, normativos y verificables que aseguren la uniformidad en la conducción institucional.
2. Garantizar la adecuada coordinación entre las subdirecciones, áreas administrativas, técnicas y operativas del organismo, a fin de lograr una gestión integrada y eficiente de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.
3. Establecer mecanismos sistemáticos de seguimiento, supervisión y evaluación del desempeño institucional, alineados a indicadores de gestión y a los principios del Marco Integrado de Control Interno (MICI).
4. Impulsar la planeación estratégica, la gestión de proyectos prioritarios y la implementación de políticas públicas orientadas al fortalecimiento del SOSAPAMIM en términos de eficiencia, eficacia y sostenibilidad.
5. Asegurar la trazabilidad, legalidad y transparencia en la toma de decisiones de nivel directivo, mediante procesos documentados y respaldados en la normatividad aplicable.
6. Promover la vinculación intergubernamental, la gestión de recursos y la representación formal del organismo ante instancias federales, estatales, municipales y ciudadanas, consolidando su posición como ente público responsable.
7. Optimizar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos del organismo, con base en criterios de racionalidad, disciplina presupuestaria y responsabilidad administrativa.
8. Fortalecer la cultura de integridad, rendición de cuentas y prevención de riesgos en la Dirección General, mediante la aplicación de políticas anticorrupción y de cumplimiento normativo.
9. Fomentar la participación ciudadana y la transparencia proactiva en la gestión institucional, asegurando el acceso a la información pública y la rendición de cuentas sociales.
10. Consolidar un modelo de mejora continua en los procesos de la Dirección General, que permita la innovación administrativa, el uso de tecnologías de gestión y la atención oportuna a las necesidades de la población usuaria.



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

MISIÓN Y VISIÓN

Misión del SOSAPAMIM

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como misión garantizar de manera progresiva, equitativa y sostenible el acceso universal al agua potable, el alcantarillado y el saneamiento, reconociendo estos servicios como derechos humanos fundamentales y condiciones esenciales para una vida digna.

Nuestra labor se centra en la prestación de servicios públicos de calidad, con sentido ético, eficiencia operativa y compromiso con la legalidad, privilegiando en todo momento el bienestar colectivo, la justicia social y el uso racional de los recursos naturales. Promovemos una cultura del agua arraigada en la corresponsabilidad, la educación, la conciencia ambiental y la participación activa de la ciudadanía.

Actuamos bajo los principios de inclusión, igualdad sustantiva, transparencia, responsabilidad social y respeto por la diversidad. Reconocemos que el acceso al agua debe llegar primero a quienes más lo necesitan: niñas, niños, mujeres, personas adultas mayores, comunidades rurales, personas con discapacidad y sectores históricamente excluidos. Por ello, orientamos nuestras acciones con perspectiva de género, interculturalidad, bioética social y justicia hídrica.

El SOSAPAMIM es más que un operador técnico: es un organismo público comprometido con la planeación institucional como herramienta para la transformación del territorio y la construcción de condiciones de bienestar para todas y todos los habitantes de Izúcar de Matamoros.

Visión del SOSAPAMIM

Aspiramos a consolidar al SOSAPAMIM como un organismo público ejemplar a nivel estatal y regional, referente en la gestión integral del agua y en la prestación de servicios con enfoque de derechos, equidad, eficiencia y sostenibilidad.

Visualizamos un Sistema fortalecido técnica, administrativa y socialmente, con infraestructura moderna, procesos innovadores y un equipo humano capacitado, ético y comprometido con el servicio público y la mejora continua.

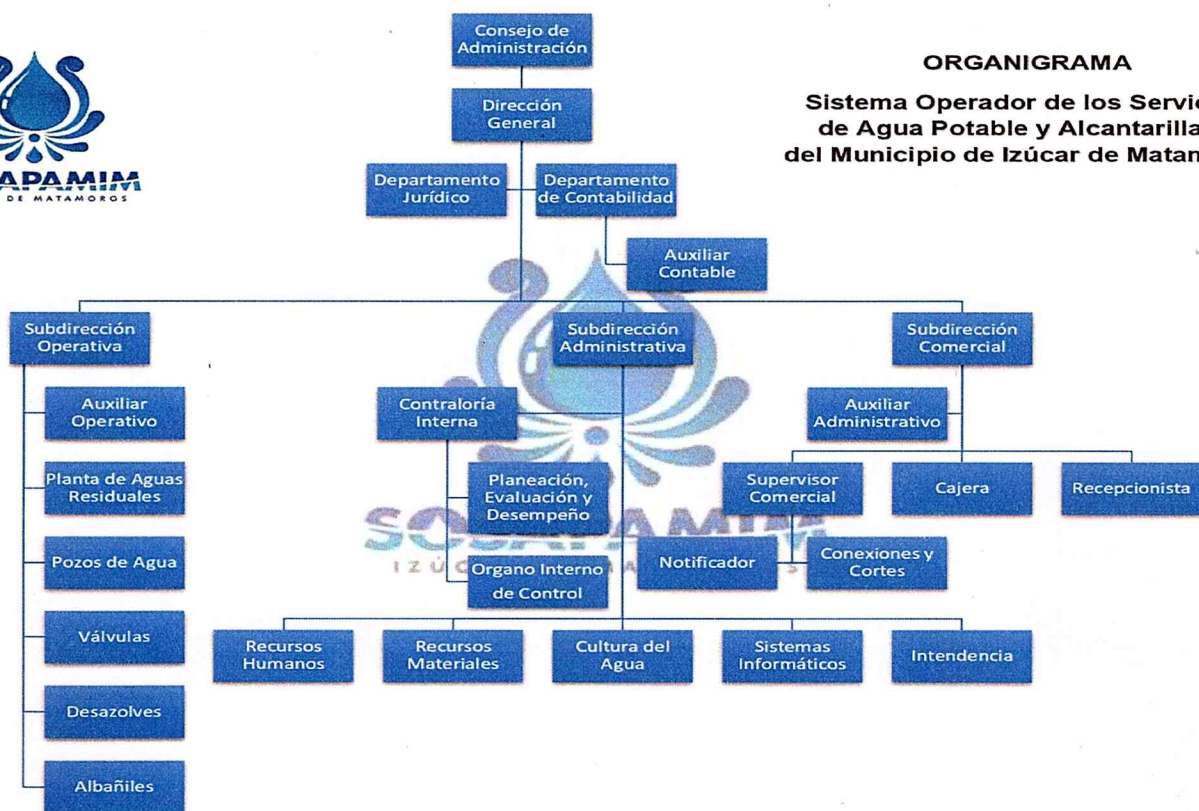
Queremos ser un organismo que promueva una cultura del agua viva y transformadora, donde cada persona sea parte activa del cuidado, uso responsable y defensa del agua como patrimonio colectivo. Nuestra visión es ser impulsoras e impulsores del desarrollo sostenible, de la participación ciudadana, del ordenamiento territorial hídrico y de una nueva forma de entender la relación entre sociedad, gobierno y naturaleza.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Imaginamos un Izúcar de Matamoros donde todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de agua y saneamiento seguros, continuos y con calidad; donde el agua sea un lazo que fortalezca la comunidad inspire conciencia ecológica, impulse la inclusión social y fortalezca la justicia territorial.

En el SOSAPAMIM creemos firmemente que el agua no se administra, se cuida; no se privatiza, se comparte; no se olvida, se protege. Y por ello, trabajamos todos los días, con visión de largo plazo, planificación estratégica y amor profundo por nuestra tierra y nuestra gente.

Organigrama



IZÚCAR DE MATAMOROS

Procedimiento 1: Coordinación y Supervisión Institucional

Objetivo del Procedimiento:

Establecer de manera formal, estructurada y operativa las funciones que corresponden a la Dirección General del SOSAPAMIM, con el propósito de normar y sistematizar las actividades vinculadas a la conducción estratégica del organismo, la coordinación de las subdirecciones, la representación legal y administrativa, y la toma de decisiones institucionales.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que la actuación del Director General se desarrolle bajo los principios de legalidad, eficiencia, integridad, transparencia, rendición de cuentas y gobernanza pública, asegurando una dirección proactiva, articulada y orientada a resultados. Asimismo, busca delimitar con claridad las responsabilidades del cargo, establecer flujos de información jerárquica y horizontal, y documentar los procesos mediante los cuales se definen y supervisan los objetivos, metas y proyectos estratégicos del SOSAPAMIM.

La implementación de este procedimiento permitirá contar con una guía institucional que fortalezca el control interno, facilite la comunicación interárea, eleve la capacidad de respuesta ante auditorías y asegure una operación congruente con los instrumentos de planeación, normatividad vigente y principios rectores del servicio público.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para todos los órganos, subdirecciones, unidades administrativas y áreas operativas que conforman el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM). Su observancia corresponde, de manera prioritaria, al Director General, a los Subdirectores y a los Titulares de Área, quienes deberán asegurar la implementación, cumplimiento y documentación de las actividades que aquí se establecen.

Asimismo, el procedimiento es vinculante para el personal técnico, operativo y administrativo que participe en los procesos de planeación, coordinación, supervisión y evaluación institucional, en virtud de que sus resultados inciden de manera directa en la conducción estratégica del organismo.

Este alcance comprende tanto las actividades internas de gestión, control y supervisión administrativa, como aquellas relacionadas con la representación institucional ante órganos colegiados, instancias fiscalizadoras, dependencias gubernamentales y entes externos, garantizando que las decisiones y acciones emprendidas por la Dirección General se realicen en estricto apego a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia, honradez y rendición de cuentas, conforme a lo previsto en el marco normativo vigente.

Responsables:

- Director General
- Subdirectores
- Titulares de área

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Convocar periódicamente a reuniones de trabajo con subdirecciones	Agenda institucional, oficios de convocatoria
2	Solicitar informes de avance de actividades, metas y recursos	Formatos de reporte trimestral o mensual
3	Analizar cumplimiento de metas y detectar desviaciones o rezagos	POA, Matriz de Indicadores, informes de área
4	Emitir instrucciones, acuerdos o medidas correctivas a subdirecciones	Oficios, circulares internas, minutas
5	Realizar visitas de supervisión operativa en campo o en oficinas	Acta de visita, evidencias fotográficas
6	Presentar informe ejecutivo al Consejo de Administración	Informe institucional, presentaciones ejecutivas
7	Dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos del Consejo y auditorías	Matriz de seguimiento, bitácoras de avance

La ejecución de este procedimiento consolida a la Dirección General como el órgano rector del SOSAPAMIM, asegurando que las decisiones estratégicas y operativas se encuentren plenamente alineadas con la normatividad aplicable, los instrumentos de planeación institucional y los principios rectores de la administración pública. Su aplicación fomenta la eficacia en la coordinación interárea, la confiabilidad de la información directiva y la oportunidad en la toma de decisiones, generando un entorno organizacional basado en la responsabilidad, la integridad y la mejora continua. De esta manera, se fortalece la gobernanza institucional y se garantiza que la gestión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado responda a las necesidades de la población usuaria, bajo un marco de transparencia, legalidad y control interno.

Procedimiento 2: Gestión Estratégica y Relación Institucional

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y normativa el proceso mediante el cual la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) identifica, promueve y consolida vínculos institucionales con autoridades municipales, estatales, federales, organismos de cooperación nacional e internacional, instituciones académicas, entidades reguladoras y organismos técnicos especializados, con el propósito de fortalecer la gestión integral de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio.

Este procedimiento busca normar la gestión estratégica de recursos financieros, técnicos, humanos y tecnológicos mediante la formulación, presentación, negociación, validación y ejecución de proyectos institucionales, alineados con los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional (PDI), los programas sectoriales de los gobiernos estatal y federal, así como con los compromisos derivados de auditorías, convenios de colaboración y mecanismos de participación ciudadana.

Asimismo, tiene como finalidad garantizar la trazabilidad administrativa de todas las gestiones realizadas, asegurando criterios de planeación estratégica, evidencia documental, transparencia en el uso de recursos y orientación a resultados. La correcta implementación de este procedimiento permitirá consolidar una dirección ejecutiva con visión territorial, enfoque de sostenibilidad, perspectiva de derechos humanos y responsabilidad social, en beneficio de la población usuaria y en congruencia con los principios de la administración pública.

Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las acciones de carácter externo, institucional, intergubernamental y estratégico que son lideradas por la Dirección General del SOSAPAMIM. Incluye la vinculación con autoridades municipales, estatales, federales e internacionales; la gestión, revisión y formalización de convenios de colaboración; el diseño, desarrollo y presentación de proyectos para la obtención de recursos; y la integración de los resultados de dichas gestiones en los instrumentos de planeación institucional.

Asimismo, abarca las actividades relacionadas con el establecimiento de relaciones formales con entes públicos y privados, la gestión de apoyos técnicos o financieros y el seguimiento puntual a compromisos adquiridos, garantizando su incorporación en los planes, programas y proyectos estratégicos del organismo. Este alcance asegura que toda gestión institucional se realice en apego a los principios de legalidad, transparencia, eficiencia, eficacia, economía, honradez y rendición de cuentas, previstos en la normatividad vigente.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Responsables

- Director General
- Área Jurídica
- Subdirección Administrativa

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Identificar necesidades estratégicas del organismo	Diagnóstico institucional, POA, auditorías
2	Establecer agenda de vinculación con entes de gobierno o cooperación	Oficios, correos oficiales, minutas
3	Gestionar reuniones, mesas técnicas y firma de convenios	Agenda de trabajo, actas de acuerdos
4	Elaborar proyectos, propuestas o solicitudes de inversión	Proyectos ejecutivos, fichas técnicas
5	Dar seguimiento a compromisos con otras instituciones	Bitácora de gestión, informe de cumplimiento
6	Integrar resultados en el plan institucional de desarrollo	PDI, POA, Matriz de Gestión Estratégica
7	Informar al Consejo de Administración y publicar avances relevantes	Informe trimestral, versión pública en sitio web

La aplicación de este procedimiento garantiza que la Dirección General actúe como un ente articulador entre el SOSAPAMIM y las instituciones externas, promoviendo la cooperación intergubernamental, la captación de recursos y la innovación en la gestión pública. Su implementación fortalece la capacidad institucional para generar proyectos estratégicos viables, con respaldo documental y normativo, evitando discrecionalidad en la toma de decisiones y fomentando la transparencia en cada etapa de la gestión.

De esta forma, se asegura que los resultados de las vinculaciones y gestiones estratégicas se traduzcan en beneficios tangibles para la infraestructura, operación y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado. Al mismo tiempo, este procedimiento contribuye al cumplimiento de las obligaciones de control interno, a la rendición de cuentas ante órganos colegiados y a la legitimidad social del organismo, consolidando un modelo de administración pública basado en la eficiencia, la integridad y la mejora continua.

Procedimiento 3: Relación con el Consejo de Administración y Gobierno Corporativo

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y documentada las actividades mediante las cuales la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) mantiene y fortalece su relación institucional con el Consejo de Administración, garantizando el adecuado funcionamiento del órgano de gobierno, la legitimidad de los acuerdos adoptados, la trazabilidad de las decisiones y la observancia de los principios de legalidad, transparencia, rendición de cuentas y control interno.

Este procedimiento tiene como finalidad normar la preparación, desarrollo y seguimiento de las sesiones del Consejo de Administración, estableciendo criterios claros para la integración de agendas, la presentación de informes y proyectos, la documentación de actas y acuerdos, así como la verificación de su cumplimiento. Con ello, se busca consolidar un modelo de gobierno corporativo que fortalezca la gobernanza institucional, evite la discrecionalidad en la toma de decisiones, promueva la colegialidad y asegure que las resoluciones del Consejo se traduzcan en beneficios concretos para la operación del organismo y para la población usuaria de los servicios de agua potable y alcantarillado.

De esta manera, el procedimiento contribuye a la construcción de un marco de actuación directiva basado en la transparencia, la integridad y la mejora continua, reforzando la sostenibilidad del SOSAPAMIM y la confianza ciudadana en la gestión pública.

Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con la preparación, coordinación, ejecución y seguimiento de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración del SOSAPAMIM. Comprende desde la convocatoria a sesión y la integración de la agenda de trabajo, hasta la elaboración de actas, acuerdos y la verificación del cumplimiento de los mismos.

Este procedimiento es vinculante para la Dirección General y todas las áreas del organismo que deban presentar informes, propuestas, proyectos o reportes de gestión ante el Consejo, garantizando que las decisiones adoptadas se documenten de manera íntegra y se difundan con oportunidad a las instancias responsables de su ejecución.

Responsables

- Director General
- Secretaría Técnica del Consejo
- Subdirecciones y Titulares de Área

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Integrar, en coordinación con la Secretaría Técnica, la agenda de temas a tratar en sesión de Consejo	Solicitudes de área, reportes institucionales
2	Convocar formalmente a los integrantes del Consejo con la anticipación establecida	Oficios de convocatoria, correos oficiales
3	Preparar informes, proyectos y propuestas a presentar durante la sesión	Informes ejecutivos, fichas técnicas, dictámenes
4	Celebrar la sesión ordinaria o extraordinaria conforme al orden del día aprobado	Orden del día, presentación ejecutiva
5	Levantar acta circunstanciada de los acuerdos, resoluciones y compromisos adoptados	Acta de sesión, lista de asistencia
6	Remitir copia certificada del acta y acuerdos a las áreas responsables para su cumplimiento	Oficios de notificación, circulares internas
7	Dar seguimiento al cumplimiento de acuerdos del Consejo y reportar avances en la siguiente sesión	Matriz de seguimiento, informes de avance

La aplicación de este procedimiento fortalece la relación institucional entre la Dirección General y el Consejo de Administración, asegurando que las decisiones se adopten bajo un marco de legalidad, transparencia y colegialidad. Su implementación garantiza que los acuerdos del máximo órgano de gobierno sean ejecutados con oportunidad, documentados con integridad y supervisados mediante mecanismos de seguimiento verificables.

De esta manera, se consolida un modelo de gobierno corporativo que robustece el control interno, legitima las decisiones estratégicas y operativas del organismo y contribuye a la confianza ciudadana en la gestión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, en apego a principios de rendición de cuentas, eficacia institucional y responsabilidad social.

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Procedimiento 4: Elaboración y Presentación de Informes Trimestrales al Ayuntamiento

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) prepara, valida, entrega y da seguimiento a los informes trimestrales que deben ser presentados al Ayuntamiento. El propósito es garantizar que la información proporcionada sea íntegra, verificable, oportuna y apegada a los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas, reflejando con precisión el desempeño institucional en materia administrativa, financiera, técnica y operativa.

Este procedimiento busca consolidar una práctica directiva que asegure la trazabilidad de los resultados, facilite el ejercicio de las facultades de supervisión del Ayuntamiento y genere un mecanismo permanente de evaluación institucional. Asimismo, establece las bases para integrar la evidencia documental y los indicadores de gestión que permitan demostrar el cumplimiento de los objetivos, metas y compromisos establecidos en los planes y programas del organismo.

Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las áreas, subdirecciones y unidades administrativas del SOSAPAMIM que generan información para la integración de los informes trimestrales, siendo de observancia obligatoria para la Dirección General en su calidad de responsable de la presentación de dichos informes ante el Ayuntamiento.

Abarca desde la recolección de datos y la integración de información administrativa, operativa, técnica y financiera, hasta la validación institucional, entrega oficial al Cabildo y seguimiento de observaciones o requerimientos derivados de su análisis. Su cumplimiento garantiza que la rendición de cuentas al Ayuntamiento se realice en estricto apego a los principios de veracidad, confiabilidad, oportunidad, legalidad y transparencia, fortaleciendo la supervisión institucional y la legitimidad del organismo.

Responsables

- Director General
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Operativa
- Subdirección Comercial
- Responsables de Área

Desarrollo del Procedimiento

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Solicitar a cada subdirección y área la entrega de reportes parciales sobre metas, indicadores, avances operativos, financieros y administrativos del trimestre	Oficios de requerimiento, formatos de reporte de área
2	Recibir, organizar y validar la información remitida por las áreas responsables	Reportes parciales, acuses de entrega
3	Integrar un informe institucional consolidado con apartados administrativos, técnicos, financieros y operativos	Informe consolidado, cuadros estadísticos, indicadores
4	Revisar y validar el informe institucional en la Dirección General, asegurando su congruencia con los planes y programas vigentes	POA, PDI, Matriz de Indicadores
5	Emitir oficio de remisión y presentar formalmente el informe trimestral al Ayuntamiento en la sesión correspondiente	Oficio de entrega, informe final
6	Registrar y resguardar copia oficial del informe y oficio de remisión en el archivo institucional	Archivo físico y digital
7	Dar seguimiento a observaciones, recomendaciones o requerimientos del Ayuntamiento y atenderlos de manera oportuna	Oficios de observaciones, matriz de seguimiento, informes de respuesta

La aplicación de este procedimiento garantiza que la Dirección General cumpla de manera oportuna con la obligación de rendir informes trimestrales al Ayuntamiento, fortaleciendo la transparencia institucional y consolidando los mecanismos de supervisión previstos en el marco normativo. Al establecer un proceso sistemático de integración, validación y entrega de información, se asegura la confiabilidad de los datos reportados, se evitan omisiones o inconsistencias y se promueve la responsabilidad administrativa en todos los niveles del organismo.

De esta forma, los informes trimestrales no solo constituyen un instrumento de rendición de cuentas, sino también una herramienta estratégica para la evaluación del desempeño institucional, la detección de áreas de mejora y la generación de decisiones informadas por parte del Ayuntamiento. En consecuencia, este procedimiento contribuye a consolidar un modelo de gestión pública basado en la legalidad, la eficiencia, la integridad y la mejora continua, en beneficio de la gobernanza municipal y de la ciudadanía.

Procedimiento 5: Atención y Seguimiento a Auditorías, Fiscalización y Comisario

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y documentada las actividades mediante las cuales la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) atiende, coordina y da seguimiento a los procesos de auditoría, revisión, supervisión y fiscalización realizados por instancias internas y externas, así como a las funciones de vigilancia a cargo del Comisario designado.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que toda revisión, requerimiento u observación sea atendida de manera oportuna, con base en evidencia documental y criterios de legalidad, transparencia y responsabilidad administrativa. Asimismo, busca asegurar la trazabilidad de la información proporcionada, la integración de expedientes de solventación y la implementación de medidas preventivas y correctivas que fortalezcan el control interno y la rendición de cuentas.

Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las actividades de coordinación, integración de información, entrega de documentación, atención a requerimientos y seguimiento a observaciones que se generen durante procesos de auditoría y fiscalización al SOSAPAMIM, ya sean realizados por instancias externas (Auditoría Superior del Estado, Secretaría de la Función Pública, órganos federales, estatales o municipales), por órganos internos de control o por el Comisario Público designado.

Abarca desde la recepción del oficio de inicio o requerimiento, hasta la conclusión del proceso con la solventación de observaciones y el resguardo de expedientes institucionales. Su cumplimiento es obligatorio para la Dirección General, subdirecciones y titulares de área, garantizando que todas las acciones se realicen en estricto apego a los principios de legalidad, integridad, transparencia, eficiencia y honradez.

Responsables

- Director General
- Contraloría Interna / Comisario Público
- Subdirección Administrativa
- Subdirección Comercial
- Subdirección Operativa
- Responsables de Área

Desarrollo del Procedimiento

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recibir y registrar formalmente oficios de inicio de auditoría, fiscalización o requerimiento	Oficio de inicio, acuse de recibo, registro institucional
2	Notificar a las subdirecciones y áreas responsables para integrar la información solicitada	Oficios de notificación interna, minutas
3	Recolectar y validar la documentación comprobatoria y técnica requerida	Expedientes de área, reportes financieros, evidencias
4	Elaborar y remitir respuesta institucional dentro de los plazos establecidos	Oficios de respuesta, anexos documentales
5	Atender entrevistas, reuniones de trabajo o visitas de verificación de las instancias fiscalizadoras	Minutas, actas circunstanciadas, listas de asistencia
6	Recibir y analizar observaciones preliminares o finales de auditoría	Informe de resultados, dictámenes técnicos
7	Integrar expediente de solventación con medidas correctivas y preventivas	Cédula de solventación, matriz de seguimiento
8	Informar periódicamente al Consejo de Administración y al Ayuntamiento sobre resultados y avances	Informes ejecutivos, reportes trimestrales
9	Resguardar copias oficiales de todo el proceso en el archivo institucional	Expediente digital y físico, registro documental

La aplicación de este procedimiento garantiza que la Dirección General atienda con oportunidad, solidez técnica y respaldo documental los procesos de auditoría, fiscalización y supervisión a los que está sujeto el SOSAPAMIM. Al establecer un flujo de actividades claramente definido, se asegura la coordinación interárea, la entrega puntual de información y la implementación de medidas correctivas y preventivas que fortalecen la operación institucional.

Con ello, se promueve un sistema de control interno eficaz, se reducen riesgos de responsabilidad administrativa y se fortalece la transparencia en el uso de los recursos públicos. Además, este procedimiento contribuye a consolidar la legitimidad del organismo frente a los órganos fiscalizadores, al Ayuntamiento y a la ciudadanía, asegurando que la gestión del agua potable y alcantarillado se realice en un marco de integridad, legalidad, eficiencia y rendición de cuentas.

Procedimiento 6: Supervisión de Operaciones y Atención Ciudadana

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) supervisa, acompaña y evalúa de manera permanente las acciones de la Subdirección Operativa y de las áreas que la integran, con el propósito de garantizar la continuidad, eficiencia, cobertura y calidad en la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, saneamiento y mantenimiento de la infraestructura hidráulica a cargo del organismo.

Este procedimiento tiene como finalidad fortalecer la cercanía institucional con la ciudadanía, promoviendo un servicio que no solo sea técnicamente eficaz, sino también socialmente sensible y humanamente digno. La supervisión ejercida desde la Dirección General busca trascender el control operativo para convertirse en un espacio de diálogo directo con la población, donde se recaben sus necesidades, inquietudes y propuestas, fomentando la participación comunitaria y el sentido de corresponsabilidad en el cuidado del recurso hídrico.

Asimismo, este procedimiento establece mecanismos de supervisión que permitan detectar y corregir oportunamente deficiencias, dar atención inmediata a incidencias críticas, vigilar el trato respetuoso y empático hacia los usuarios, y asegurar que toda acción operativa esté alineada con los principios de legalidad, transparencia, integridad y rendición de cuentas. De esta manera, se consolida un modelo de gestión institucional que reconoce al agua como un derecho humano fundamental y que promueve la sostenibilidad del servicio público bajo criterios de eficiencia técnica, responsabilidad social y cercanía con la gente.

Alcance

El presente procedimiento aplica a todas las actividades de supervisión y acompañamiento que la Dirección General realiza sobre la Subdirección Operativa y sus áreas (Planta de Aguas Residuales, Pozos, Válvulas, Desazolves, Albañiles y personal operativo de apoyo).

Incluye la programación y ejecución de recorridos de campo, la verificación de la operación de instalaciones estratégicas, la atención directa a reportes y quejas ciudadanas, el seguimiento a mantenimientos y reparaciones, así como la supervisión del trato brindado por el personal hacia la población usuaria.

Este procedimiento no se limita al control administrativo, sino que abarca la dimensión social y comunitaria del servicio, privilegiando el contacto directo con los usuarios y la construcción de relaciones de confianza que fortalezcan la legitimidad y credibilidad del organismo.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Responsables

- Director General
- Subdirección Operativa
- Jefes de área operativa (Planta de Aguas Residuales, Pozos, Válvulas, Desazolves, Albañiles)
- Auxiliar Operativo
- Personal operativo en contacto con la ciudadanía

Desarrollo del Procedimiento

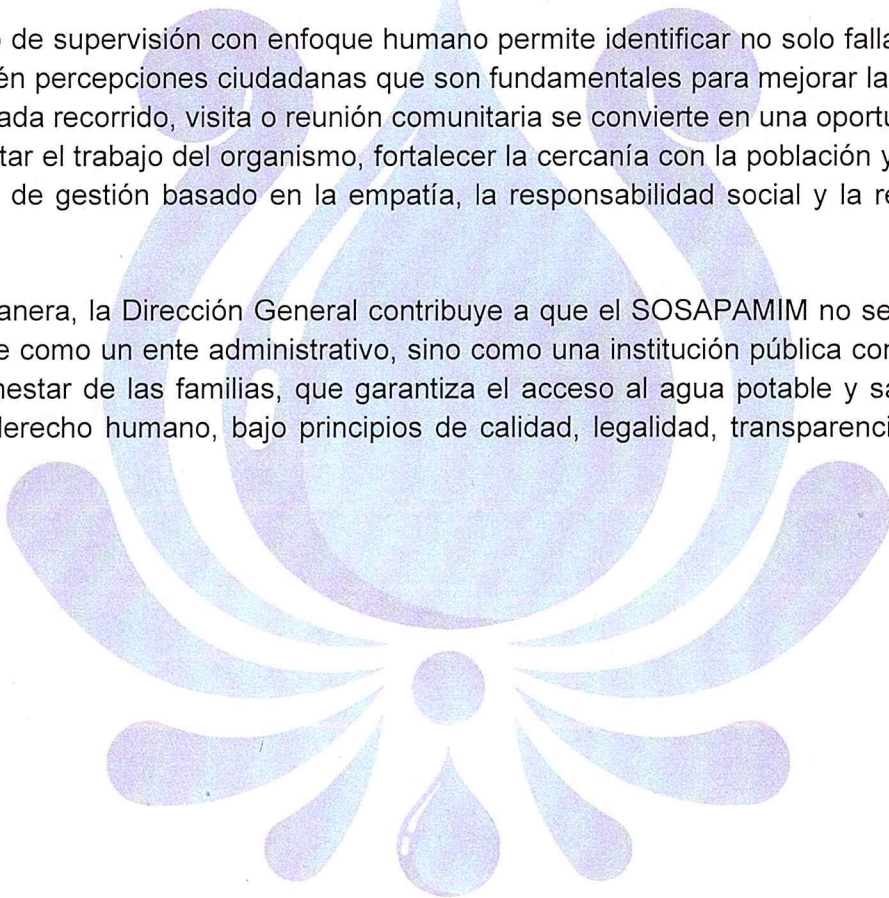
Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Diseñar un plan de supervisión periódica de instalaciones, zonas de servicio y comunidades prioritarias	Agenda institucional, cronograma de supervisión
2	Realizar recorridos en campo para verificar el estado de plantas, pozos, válvulas, brigadas de desazolve y cuadrillas de albañiles	Actas de visita, bitácoras de campo
3	Establecer contacto directo con usuarios durante los recorridos para recibir quejas, sugerencias o reconocimientos	Formatos de reporte ciudadano, entrevistas, minutas
4	Revisar el cumplimiento de los estándares de calidad en reparaciones, mantenimientos y obras operativas	Informes técnicos, evidencias fotográficas
5	Supervisar el trato brindado por el personal operativo hacia los usuarios, garantizando respeto, empatía y profesionalismo	Encuestas de satisfacción, observaciones directas
6	Emitir instrucciones y acuerdos preventivos o correctivos para mejorar la operación y la atención ciudadana	Oficios internos, circulares, reportes de mejora
7	Coordinar la atención inmediata a incidencias críticas o emergencias reportadas por la ciudadanía	Reportes de incidencia, órdenes de trabajo
8	Elaborar un informe ejecutivo de supervisión y atención ciudadana, presentarlo al Consejo de Administración y difundir avances relevantes a la población	Informe ejecutivo, versión pública en sitio web
9	Resguardar y sistematizar los registros de supervisión y retroalimentación ciudadana para control interno y futuras auditorías	Expediente de supervisión, archivo digital

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

La aplicación de este procedimiento asegura que la Dirección General mantenga una supervisión efectiva de la operación del organismo, pero sobre todo, garantiza un contacto directo y humano con la ciudadanía. Más allá de verificar que las plantas, pozos, válvulas y brigadas funcionen adecuadamente, este procedimiento reafirma el compromiso institucional de escuchar a la gente, atender sus necesidades de manera oportuna y construir confianza a través de resultados tangibles.

El ejercicio de supervisión con enfoque humano permite identificar no solo fallas técnicas, sino también percepciones ciudadanas que son fundamentales para mejorar la calidad del servicio. Cada recorrido, visita o reunión comunitaria se convierte en una oportunidad para transparentar el trabajo del organismo, fortalecer la cercanía con la población y consolidar un modelo de gestión basado en la empatía, la responsabilidad social y la rendición de cuentas.

De esta manera, la Dirección General contribuye a que el SOSAPAMIM no sea percibido únicamente como un ente administrativo, sino como una institución pública comprometida con el bienestar de las familias, que garantiza el acceso al agua potable y saneamiento como un derecho humano, bajo principios de calidad, legalidad, transparencia y mejora continua.



SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

Reglas y Políticas de Operación de la Dirección General del SOSAPAMIM

Principio rector de la autoridad municipal

La Dirección General del SOSAPAMIM ejercerá sus funciones reconociendo al Presidente Municipal como la máxima autoridad política y garante de la gobernanza local, en congruencia con el marco de coordinación Ayuntamiento–organismos descentralizados. Toda actuación directiva deberá ser informada de manera periódica al Presidente Municipal y al Cabildo, en aras de fortalecer la transparencia, la legitimidad institucional y la congruencia con los objetivos de desarrollo municipal.

Reglas y Políticas

1. Documentación de decisiones estratégicas
Toda decisión de carácter estratégico tomada por la Dirección General deberá estar debidamente registrada y formalizada mediante acta, oficio, acuerdo o informe ejecutivo. Dichos documentos deberán contar con evidencia de sustento técnico, financiero y legal, y ser archivados en apego a la Ley de Archivos del Estado de Puebla y a los lineamientos internos de resguardo, garantizando trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas.
2. Coordinación institucional con respeto a la autonomía técnica
En el ejercicio de la supervisión y liderazgo, la Dirección General deberá coordinar y articular los esfuerzos de las subdirecciones, sin intromisión en las funciones sustantivas propias de cada área. La intervención será estratégica y de carácter normativo, promoviendo la unidad institucional bajo el organigrama autorizado y el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, con estricto respeto a la autonomía técnica de cada subdirección.
3. Vinculación externa con respaldo formal y político
Toda gestión, solicitud, convenio o acto de representación institucional de la Dirección General ante autoridades estatales, federales, organismos internacionales, académicos o de cooperación, deberá estar respaldado por documentación oficial (oficio, propuesta técnica, acuse de recibido, constancia de atención, informe de resultados). Además, toda vinculación estratégica de relevancia deberá ser informada al Presidente Municipal, fortaleciendo su papel como interlocutor político y garante del desarrollo municipal.
4. Responsabilidad institucional ante auditorías y órganos de control
La Dirección General es la instancia responsable de coordinar la atención a auditorías internas y externas, revisiones de la Auditoría Superior del Estado, del Órgano Interno de Control, del Comisario Público y de instancias federales o estatales. Esta función implica validar la documentación soporte, integrar

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

expedientes de solventación, atender requerimientos en tiempo y forma, y dar seguimiento a la implementación de medidas preventivas y correctivas. El Presidente Municipal deberá ser informado de los resultados relevantes de auditoría y de los avances en solventación.

5. Cumplimiento de obligaciones normativas y de planeación

La Dirección General deberá asegurar que sus acciones y decisiones estén alineadas con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI), los planes operativos anuales, el presupuesto autorizado y las disposiciones contenidas en las leyes aplicables, incluyendo la Ley de Aguas Nacionales, la Ley de Aguas del Estado de Puebla, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y los lineamientos del CONAC. Las acciones institucionales deberán responder también a los objetivos estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo, bajo la directriz política del Presidente Municipal.

6. Supervisión operativa y cercanía ciudadana

La Dirección General deberá mantener un esquema permanente de supervisión sobre la Subdirección Operativa y sus áreas adscritas, verificando la calidad, continuidad y eficiencia de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Esta supervisión deberá estar acompañada de contacto directo con la población usuaria, escuchando y atendiendo sus necesidades de manera empática, transparente y oportuna. Las inquietudes ciudadanas deberán ser documentadas, canalizadas a las áreas responsables y presentadas en los informes institucionales al Consejo de Administración, al Ayuntamiento y al Presidente Municipal.

7. Rendición de informes periódicos

La Dirección General deberá integrar y presentar informes trimestrales al Ayuntamiento, mismos que deberán incluir información técnica, administrativa, financiera y operativa. Dichos informes también deberán dar cuenta de la atención ciudadana, de los resultados de las supervisiones en campo y del estado de cumplimiento de las observaciones de auditoría. Copia de estos informes deberá entregarse al Presidente Municipal.

8. Transparencia proactiva y acceso ciudadano a la información

Las decisiones, acuerdos y resultados relevantes de la Dirección General deberán difundirse de manera proactiva en los canales institucionales, garantizando el acceso ciudadano a la información pública. La política de transparencia deberá considerar la publicación de informes ejecutivos, indicadores de gestión, tarifas autorizadas y acuerdos del Consejo de Administración, promoviendo la confianza ciudadana en la gestión del organismo.

Conclusión

El conjunto de procedimientos diseñados para la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un marco rector de actuación que integra la dimensión estratégica, operativa, normativa y social de la gestión pública. A través de los seis procedimientos elaborados —Coordinación y Supervisión Institucional; Gestión Estratégica y Relación Institucional; Relación con el Consejo de Administración y Gobierno Corporativo; Elaboración y Presentación de Informes Trimestrales al Ayuntamiento; Atención y Seguimiento a Auditorías, Fiscalización y Comisario; y Supervisión de Operaciones y Atención Ciudadana— se dota a la Dirección General de lineamientos claros, verificables y sistemáticos para garantizar el correcto ejercicio de sus atribuciones.

Cada procedimiento responde a un ámbito fundamental de la conducción institucional: la coordinación interna entre subdirecciones, la vinculación externa con instancias gubernamentales y sociales, la interacción con el órgano de gobierno, la rendición periódica de informes al Ayuntamiento, la atención responsable a auditorías y fiscalizaciones, y la supervisión directa de las acciones operativas con un enfoque humano y de cercanía ciudadana. En conjunto, estos procesos fortalecen el control interno, la rendición de cuentas, la transparencia administrativa y la confianza social en la gestión del organismo.

La Dirección General, como ente directivo, asume un papel estratégico que equilibra la eficiencia técnica con la responsabilidad social, reconociendo que el agua es un derecho humano fundamental y que su prestación debe sustentarse en principios de legalidad, integridad, honradez y mejora continua. Al mismo tiempo, se reconoce la importancia del Presidente Municipal como autoridad política y garante de la gobernanza local, asegurando la congruencia de la actuación del organismo con los objetivos del Ayuntamiento y del desarrollo municipal.

De esta manera, los procedimientos elaborados no solo norman la operación interna, sino que consolidan un modelo de gestión institucional orientado a resultados, sensible a las necesidades comunitarias y alineado a los instrumentos de planeación y a la normatividad vigente. Su correcta implementación permitirá al SOSAPAMIM cumplir con su misión de garantizar servicios públicos de agua potable y alcantarillado con calidad, eficiencia y cercanía ciudadana, contribuyendo al bienestar colectivo y a la sostenibilidad del municipio de Izúcar de Matamoros.

IZÚCAR DE MATAMOROS

Glosario de Términos

Acta de Sesión: Documento oficial en el que se registran los acuerdos, resoluciones y compromisos adoptados durante una reunión del Consejo de Administración u otro órgano colegiado del SOSAPAMIM.

Agenda Institucional: Plan o cronograma de actividades y reuniones programadas por la Dirección General y las subdirecciones, que orienta la coordinación y supervisión de las tareas institucionales.

Alcance: Definición de los límites de aplicación de un procedimiento, especificando a qué áreas, procesos o responsables les es vinculante.

Auditoría: Proceso de revisión y verificación, interna o externa, mediante el cual se evalúa el cumplimiento normativo, administrativo, técnico y financiero del organismo.

Bitácora de Supervisión: Registro sistemático de visitas, recorridos o actividades de supervisión realizados por la Dirección General u otras áreas responsables.

Ciudadanía / Usuarios: Población del municipio que recibe los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, y que tiene derecho a un servicio digno, eficiente y transparente.

Consejo de Administración: Órgano de gobierno del SOSAPAMIM, integrado por representantes designados por el Ayuntamiento, encargado de aprobar acuerdos, tarifas, políticas y lineamientos estratégicos del organismo.

Control Interno: Conjunto de normas, políticas y mecanismos implementados para garantizar la legalidad, transparencia, eficacia, eficiencia y rendición de cuentas en la gestión institucional.

Dirección General: Instancia máxima de conducción administrativa, técnica y operativa del SOSAPAMIM, responsable de coordinar a las subdirecciones, representar legalmente al organismo y garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Evidencia Documental: Conjunto de documentos oficiales, oficios, actas, reportes, fotografías o archivos digitales que sirven de respaldo y prueba de la correcta ejecución de una acción institucional.

Informe Trimestral: Documento ejecutivo que la Dirección General debe elaborar y presentar periódicamente al Ayuntamiento, con información administrativa, operativa, técnica y financiera del SOSAPAMIM.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Matriz de Seguimiento: Herramienta administrativa utilizada para dar trazabilidad y control al cumplimiento de acuerdos, auditorías, observaciones y compromisos institucionales.

Normatividad Vigente: Conjunto de leyes, reglamentos, decretos, lineamientos y acuerdos que rigen el actuar del SOSAPAMIM y de sus servidores públicos.

Participación Ciudadana: Mecanismo mediante el cual la población expresa sus necesidades, observaciones y propuestas respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado, promoviendo la corresponsabilidad social.

Planeación Estratégica: Proceso institucional orientado a definir objetivos, metas y acciones a mediano y largo plazo, vinculados con los planes municipales, estatales y nacionales de desarrollo.

POA (Plan Operativo Anual): Instrumento de planeación que detalla las metas, actividades e indicadores que cada área del organismo debe cumplir en el ejercicio fiscal correspondiente.

Presidente Municipal: Máxima autoridad política del Ayuntamiento, garante de la gobernanza local y responsable de conducir, supervisar y coordinar las entidades paramunicipales, incluyendo al SOSAPAMIM.

Procedimiento: Conjunto de pasos estructurados y documentados que norman el desarrollo de una actividad institucional específica, definiendo responsables, herramientas y evidencias.

Rendición de Cuentas: Obligación institucional de informar y justificar ante los órganos de gobierno, autoridades y ciudadanía el uso de los recursos públicos y los resultados de la gestión.

Seguimiento: Conjunto de acciones mediante las cuales la Dirección General verifica que las decisiones, acuerdos y actividades planificadas se ejecuten en tiempo y forma.

Supervisión Operativa: Actividad realizada por la Dirección General para verificar en campo la correcta ejecución de tareas, el funcionamiento de instalaciones y el trato digno y respetuoso hacia la ciudadanía.

Transparencia Proactiva: Obligación de difundir información pública de manera accesible, oportuna y comprensible, sin necesidad de que medie una solicitud formal, fortaleciendo la confianza ciudadana.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Bibliografía

Norma	Contenido Relevante
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4º: Reconoce el derecho humano al acceso, disposición y saneamiento de agua. Art. 115: Establece la competencia municipal en la prestación de servicios públicos.
Ley de Aguas Nacionales	Regula la explotación, uso, distribución y aprovechamiento del agua en el país.
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Define obligaciones de integridad, prevención de conflictos de interés, faltas administrativas y sanciones a servidores públicos.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Garantiza el derecho ciudadano a acceder a la información gubernamental.
Ley General de Archivos	Establece lineamientos para organización, conservación, administración y resguardo documental.
Lineamientos del CONAC (Consejo Nacional de Armonización Contable)	Normas en materia contable, presupuestal, financiera y de transparencia.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Reconoce atribuciones municipales y regula la prestación de servicios públicos en la entidad.
Ley de Aguas del Estado de Puebla	Regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el ámbito estatal y municipal.
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla	Arts. 124–134: Regula organismos paramunicipales, creación, funcionamiento, informes trimestrales, tarifas, Consejo de Administración y comisario público.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla	Establece obligaciones de transparencia y mecanismos de acceso ciudadano a la información.
Ley de Archivos del Estado de Puebla	Normas locales para la gestión documental, conservación y resguardo de archivos institucionales.
Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Puebla	Regula auditorías estatales, revisiones financieras y obligaciones de solventación.
Plan Municipal de Desarrollo (Izúcar de Matamoros)	Define objetivos estratégicos y líneas de acción en los que debe alinearse la gestión del SOSAPAMIM.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Norma		Contenido Relevante
Reglamento Interno del SOSAPAMIM		Establece la estructura orgánica, funciones, atribuciones y procesos de operación del organismo.
Acuerdos del Consejo de Administración del SOSAPAMIM		Definen políticas, lineamientos y resoluciones en materia técnica, operativa y financiera.
Marco Integrado de Control Interno (MICI)		Instrumento metodológico que fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos y el desempeño institucional.
Lineamientos de Evaluación del Desempeño (ASE / SED Puebla)		Estándares para la medición de resultados, eficacia y eficiencia en los programas municipales y paramunicipales.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

REALIZÓ

REVISÓ



DIRECCIÓN
GENERAL

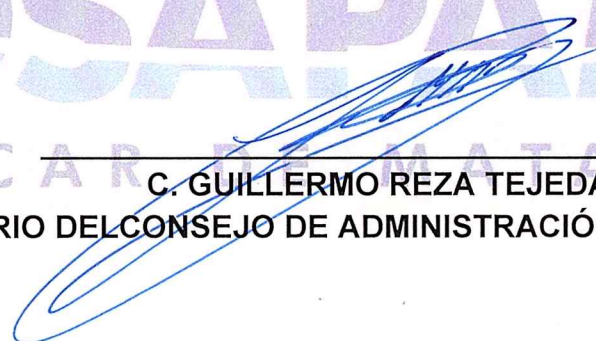
C. PAUL RODRÍGUEZ CABRERA
DIRECTOR GENERAL
DEL SOSAPAMIM



SOSAPAMIM
CONTRALORÍA

C. RICHARD STEVE SILVA
GUEVARA
CONTRALOR INTERNO
DEL SOSAPAMIM

AUTORIZÓ



C. GUILLERMO REZA TEJEDA
COMISARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SOSAPAMIM