



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**SUBDIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA**



Introducción

El presente Manual de Procedimientos de la Subdirección Administrativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un instrumento técnico, normativo y operativo, cuyo propósito es establecer, ordenar y sistematizar los procesos administrativos, de control interno, gestión institucional, administración de recursos humanos, materiales, tecnológicos y de apoyo operativo, necesarios para el adecuado funcionamiento del organismo operador.

Su elaboración responde al cumplimiento del marco jurídico aplicable, particularmente a lo dispuesto en la Ley del Agua para el Estado de Puebla, la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, así como a los principios de control interno contenidos en el Marco Integrado de Control Interno (MICI) y demás disposiciones administrativas aplicables a los organismos públicos descentralizados. Asimismo, se alinea con los principios de legalidad, eficiencia, economía, racionalidad del gasto, transparencia, rendición de cuentas, mejora regulatoria y fortalecimiento institucional que rigen la actuación del organismo.

La Subdirección Administrativa constituye una unidad estratégica dentro de la estructura orgánica del SOSAPAMIM, encargada de coordinar, supervisar y fortalecer los procesos administrativos internos que permiten la operación eficiente del organismo, a través de la gestión de recursos humanos, recursos materiales, sistemas informáticos, cultura del agua, servicios generales e instrumentos de planeación, evaluación y control institucional. De igual manera, funge como un área transversal de apoyo técnico-administrativo para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la adecuada administración de los recursos públicos, el fortalecimiento del desempeño organizacional y la observancia de las disposiciones normativas aplicables.

El presente manual permite garantizar que las actividades desarrolladas por las áreas adscritas a la Subdirección Administrativa se ejecuten mediante procedimientos estandarizados, documentados, verificables, auditables y orientados al cumplimiento de metas institucionales, fortaleciendo la trazabilidad administrativa, el control interno y la mejora continua del organismo operador.

Objetivo General

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

Establecer de manera formal, sistemática y verificable los procedimientos operativos, administrativos y de control institucional de la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM, con la finalidad de normar las actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, recursos materiales, sistemas informáticos, cultura del agua, servicios generales, planeación institucional y control interno, garantizando el cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, racionalidad administrativa, transparencia, trazabilidad documental, control institucional y mejora continua en la gestión integral del organismo operador.

Objetivos Específicos

- **Estandarizar** las funciones técnicas, administrativas y operativas del personal adscrito a la Subdirección Administrativa mediante procedimientos claros, verificables y alineados al marco jurídico y normativo aplicable al SOSAPAMIM.
- **Fortalecer** los mecanismos de control interno, supervisión, planeación institucional, evaluación del desempeño y seguimiento administrativo, promoviendo una gestión pública eficiente y orientada a resultados.
- **Garantizar** una administración eficiente, transparente y documentada de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y de apoyo operativo, asegurando el uso racional de los recursos públicos del organismo.
- **Optimizar** la coordinación entre las áreas adscritas a la Subdirección Administrativa, incluyendo Recursos Humanos, Recursos Materiales, Sistemas Informáticos, Cultura del Agua, Intendencia y demás áreas de apoyo institucional, bajo una lógica de corresponsabilidad, supervisión y control operativo.
- **Fortalecer** la trazabilidad, legalidad y oportunidad de los actos administrativos relacionados con adquisiciones, control de inventarios, expedientes de personal, soporte tecnológico, capacitación institucional y prestación de servicios internos.
- **Impulsar** la profesionalización del personal mediante la implementación de herramientas técnicas, administrativas y de consulta permanente que permitan mejorar el desempeño institucional y la calidad de los servicios prestados por el organismo operador.
- **Promover** el cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia, rendición de cuentas, control documental, administración de riesgos y mejora continua, fortaleciendo la gobernanza administrativa del SOSAPAMIM.

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.

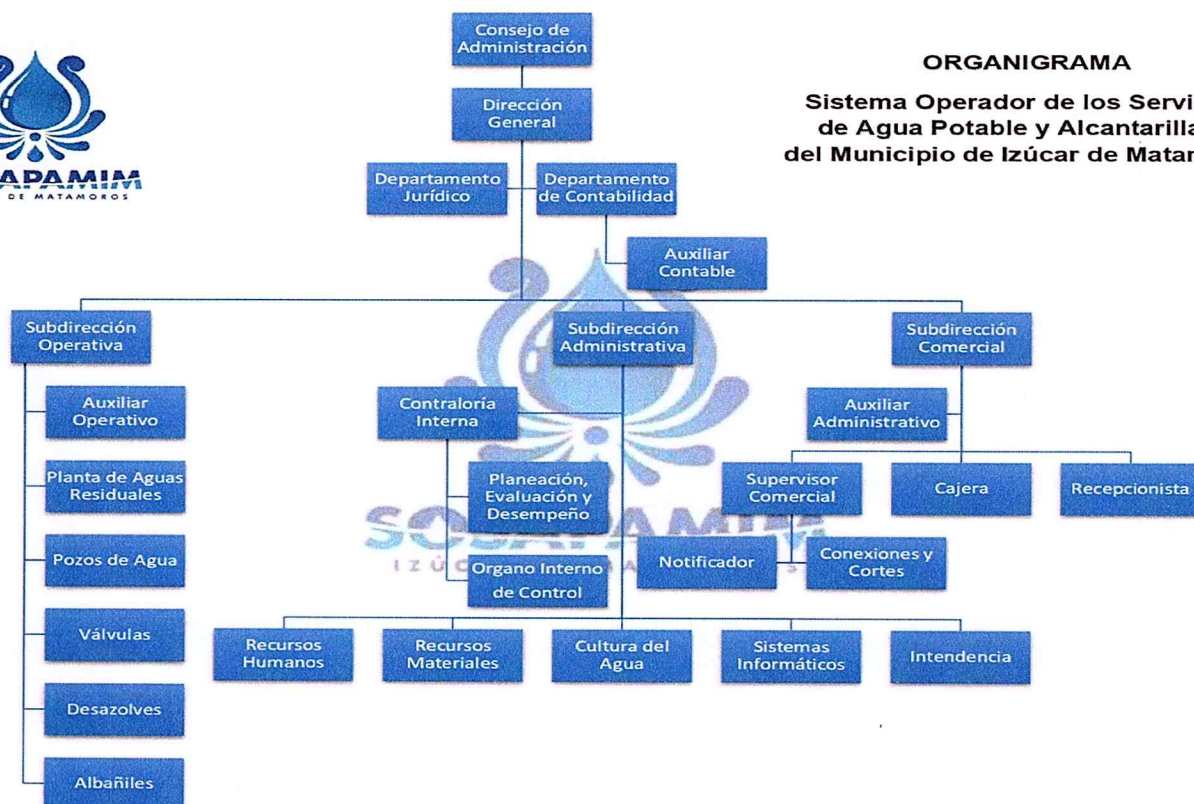
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

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.

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



Procedimiento 1: Planeación, Programación y Seguimiento Administrativo Institucional

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para coordinar los procesos de planeación, programación, seguimiento y evaluación administrativa institucional del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), mediante mecanismos de organización, control y monitoreo orientados al cumplimiento de objetivos, metas institucionales y disposiciones normativas aplicables.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las actividades sustantivas, administrativas, operativas y de apoyo institucional del organismo se encuentren debidamente planeadas, programadas, documentadas y sujetas a seguimiento permanente, a través de instrumentos de planeación, indicadores de desempeño, cronogramas de trabajo, programas institucionales, informes de avance y mecanismos de control administrativo.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer la capacidad institucional del SOSAPAMIM, asegurar el cumplimiento de metas y objetivos programados, optimizar el uso de los recursos públicos, facilitar la toma de decisiones estratégicas y generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, fiscalización, evaluación del desempeño y rendición de cuentas, en apego al marco normativo vigente y a los principios de eficiencia, legalidad, transparencia y mejora continua.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM que interviene en procesos de planeación, programación, integración de información, seguimiento institucional, evaluación de metas y generación de reportes administrativos, incluyendo al área de Planeación, Evaluación y Desempeño, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables del cumplimiento de actividades programadas dentro del organismo operador.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades institucionales, integración de programas de trabajo y definición de metas, hasta el seguimiento periódico de avances, evaluación de resultados, integración de informes institucionales y establecimiento de acciones de mejora, considerando la

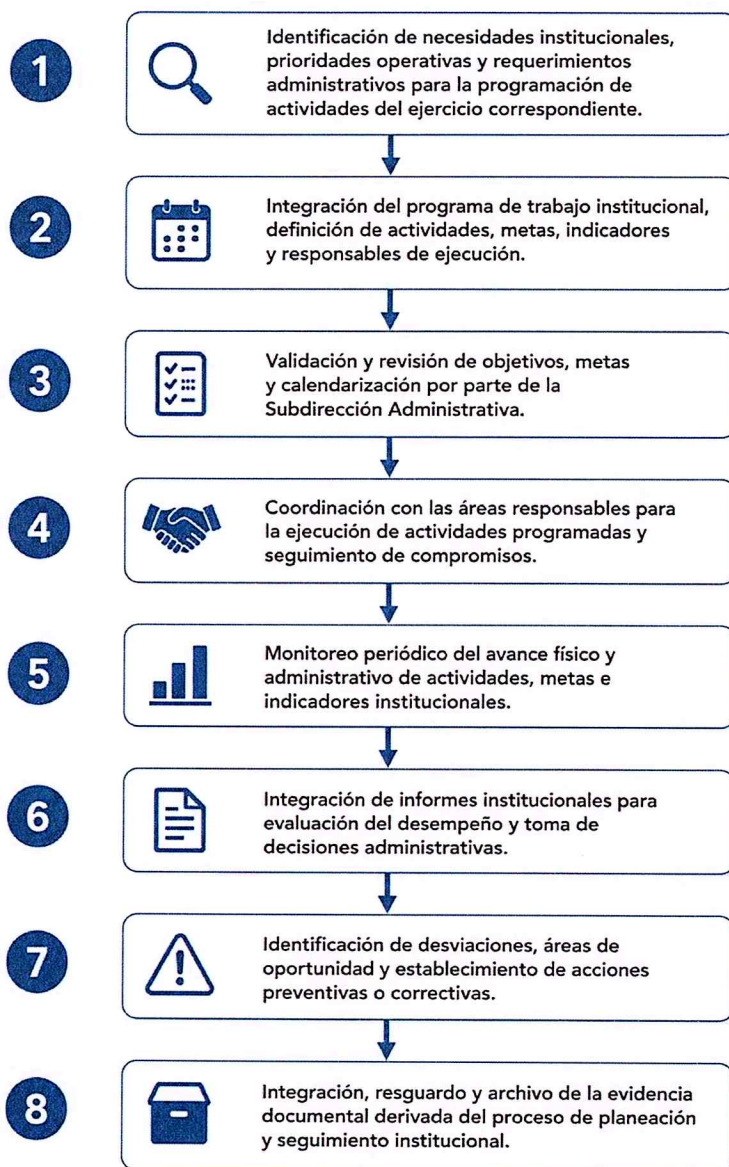
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

coordinación transversal entre áreas operativas, comerciales, administrativas y de apoyo institucional del SOSAPAMIM.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades institucionales, prioridades operativas y requerimientos administrativos para la programación de actividades del ejercicio correspondiente	Diagnóstico institucional, solicitudes de áreas, lineamientos internos
2	Integración del programa de trabajo institucional, definición de actividades, metas, indicadores y responsables de ejecución	Programa de trabajo, cronograma institucional, formatos de planeación
3	Validación y revisión de objetivos, metas y calendarización por parte de la Subdirección Administrativa	Minutas de trabajo, observaciones técnicas, calendario institucional
4	Coordinación con las áreas responsables para la ejecución de actividades programadas y seguimiento de compromisos	Oficios internos, reuniones de seguimiento, bitácora de acuerdos
5	Monitoreo periódico del avance físico y administrativo de actividades, metas e indicadores institucionales	Reportes de avance, cédulas de seguimiento, evidencias documentales
6	Integración de informes institucionales para evaluación del desempeño y toma de decisiones administrativas	Informes trimestrales, reportes ejecutivos, indicadores institucionales
7	Identificación de desviaciones, áreas de oportunidad y establecimiento de acciones preventivas o correctivas	Reportes de observaciones, matriz de seguimiento, plan de mejora
8	Integración, resguardo y archivo de la evidencia documental derivada del proceso de planeación y seguimiento institucional	Expedientes administrativos, archivo físico y digital, sistema de resguardo

PROCEDIMIENTO 1

PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL



Procedimiento 2: Integración, Seguimiento y Evaluación de Programas Presupuestarios (Pp)

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la integración, programación, seguimiento, monitoreo y evaluación de los Programas Presupuestarios (Pp) del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de asegurar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores institucionales, en apego a los principios de planeación, presupuesto basado en resultados, transparencia y evaluación del desempeño.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que los Programas Presupuestarios del organismo sean diseñados, integrados y operados bajo criterios técnicos, metodológicos y normativos, mediante la elaboración de Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), fichas técnicas de indicadores, metas calendarizadas, medios de verificación, líneas base y mecanismos de seguimiento que permitan medir el cumplimiento de los objetivos institucionales vinculados a la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer los procesos de planeación y evaluación institucional del SOSAPAMIM, asegurar la congruencia entre la programación operativa y el ejercicio de los recursos, facilitar la toma de decisiones basada en evidencia, generar información útil para auditorías y procesos de fiscalización, así como fortalecer la rendición de cuentas, el control interno y la mejora continua del desempeño institucional.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM que interviene en los procesos de integración, seguimiento, evaluación y reporte de Programas Presupuestarios, incluyendo al área de Planeación, Evaluación y Desempeño, titulares de área, enlaces administrativos y personas servidoras públicas responsables de la ejecución y cumplimiento de metas e indicadores institucionales.

El procedimiento comprende desde la integración y diseño técnico de los Programas Presupuestarios, la definición de objetivos, componentes, actividades, metas e indicadores, hasta el seguimiento periódico de avances, evaluación trimestral, integración de evidencias documentales, análisis de cumplimiento y establecimiento de acciones preventivas o correctivas derivadas del comportamiento de los

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

indicadores institucionales, de conformidad con la normatividad vigente en materia de presupuesto basado en resultados, evaluación del desempeño y armonización contable.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades institucionales y prioridades operativas para la integración de Programas Presupuestarios del ejercicio correspondiente	Diagnóstico institucional, lineamientos programáticos, solicitudes de áreas
2	Integración y diseño técnico del Programa Presupuestario, incluyendo objetivos, componentes, actividades, metas e indicadores	Programa Presupuestario, MIR, árbol de problemas, árbol de objetivos
3	Elaboración y validación de fichas técnicas de indicadores, calendarización de metas y definición de medios de verificación	Fichas técnicas, formatos PbR, cronograma trimestral
4	Revisión y validación técnica de la estructura programática y presupuestaria por parte de la Subdirección Administrativa	Cédulas de revisión, observaciones técnicas, formatos institucionales
5	Coordinación con las áreas responsables para la ejecución de actividades y seguimiento de metas programadas	Oficios internos, reuniones de seguimiento, bitácora de acuerdos
6	Monitoreo periódico del cumplimiento de metas, indicadores y avance físico de los Programas Presupuestarios	Reportes trimestrales, cédulas de avance, evidencia documental
7	Evaluación del desempeño institucional, análisis de resultados y determinación de desviaciones o áreas de mejora	Informes de evaluación, indicadores de desempeño, reportes de resultados
8	Integración, resguardo y archivo de expedientes documentales derivados del seguimiento y evaluación de los Programas Presupuestarios	Expediente técnico, archivo físico y digital, sistema de resguardo documental

PROCEDIMIENTO 2
INTEGRACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS (Pp)



Procedimiento 3: Administración de Riesgos y Control Interno Institucional

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para identificar, analizar, evaluar, administrar, monitorear y dar seguimiento a los riesgos institucionales del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), así como fortalecer el sistema de control interno institucional mediante la implementación de mecanismos preventivos, correctivos y de supervisión orientados al cumplimiento de objetivos institucionales.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las áreas administrativas, operativas y comerciales del organismo identifiquen oportunamente los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de metas, la prestación eficiente de los servicios públicos, el adecuado ejercicio de los recursos, el cumplimiento normativo, la integridad institucional y la continuidad operativa del SOSAPAMIM, mediante herramientas técnicas de administración de riesgos, mecanismos de control interno y acciones de mejora institucional.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer la gobernanza institucional, prevenir actos u omisiones que pudieran generar incumplimientos administrativos, financieros, operativos o normativos, facilitar la toma de decisiones basada en riesgos, fortalecer el cumplimiento de las disposiciones del Marco Integrado de Control Interno (MICI) y generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, fiscalización, evaluación institucional y rendición de cuentas.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM que interviene en procesos de identificación, análisis, control, seguimiento y mitigación de riesgos institucionales, incluyendo al área de Contraloría Interna, Planeación, Evaluación y Desempeño, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de implementar, supervisar o dar seguimiento a controles internos dentro del organismo operador.

El procedimiento comprende desde la identificación de riesgos institucionales asociados a procesos administrativos, financieros, operativos, tecnológicos, comerciales y normativos, hasta la implementación de controles, elaboración de matrices de administración de riesgos, monitoreo de acciones de mitigación, seguimiento institucional, evaluación periódica del estado de control interno y

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

establecimiento de acciones preventivas o correctivas para fortalecer el desempeño organizacional y reducir la probabilidad de afectaciones al cumplimiento de objetivos institucionales.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de riesgos institucionales asociados a procesos administrativos, operativos, comerciales, tecnológicos y financieros del organismo	Diagnóstico institucional, análisis de procesos, reuniones de trabajo
2	Análisis y valoración de riesgos identificados, considerando probabilidad de ocurrencia, impacto institucional y nivel de prioridad	Matriz de valoración de riesgos, cédulas de análisis, metodología MICI
3	Integración de la Matriz de Administración de Riesgos y definición de controles preventivos, detectivos o correctivos	Matriz de Administración de Riesgos (MAR), mapa de riesgos, formatos institucionales
4	Validación y revisión de riesgos, controles y acciones de mitigación por parte de la Subdirección Administrativa y áreas responsables	Minutas de trabajo, observaciones técnicas, reportes de revisión
5	Implementación de acciones de control interno y medidas de mitigación para reducir riesgos institucionales identificados	Planes de acción, controles internos, bitácoras de seguimiento
6	Monitoreo periódico del cumplimiento de acciones de mitigación y evaluación del funcionamiento de controles internos	Reportes de seguimiento, evidencias documentales, cédulas de monitoreo
7	Identificación de desviaciones, riesgos emergentes o áreas de oportunidad y establecimiento de medidas preventivas o correctivas	Reportes de observaciones, matriz de seguimiento, plan de mejora

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

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
8	Integración, resguardo y archivo de evidencia documental derivada del proceso de administración de riesgos y control interno institucional	Expedientes administrativos, archivo físico y digital, sistema de resguardo documental



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

PROCEDIMIENTO 3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL



Procedimiento 4: Atención de Auditorías y Solventación de Observaciones

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para coordinar la atención, integración documental, seguimiento y solventación de auditorías, revisiones, fiscalizaciones y requerimientos efectuados al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), por autoridades fiscalizadoras, órganos de control, instancias auditoras y entes competentes, garantizando el cumplimiento oportuno de las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que los procesos de revisión y fiscalización al organismo operador sean atendidos de manera ordenada, documentada y verificable, mediante la integración de expedientes técnicos, recopilación de evidencia documental, coordinación institucional entre áreas responsables, seguimiento de observaciones y establecimiento de acciones preventivas o correctivas derivadas de hallazgos, recomendaciones o resultados emitidos por las instancias competentes.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer los mecanismos de control interno institucional, garantizar el cumplimiento de obligaciones en materia de fiscalización y rendición de cuentas, reducir riesgos administrativos y observaciones recurrentes, asegurar la trazabilidad documental de la información proporcionada a las autoridades fiscalizadoras y fortalecer la capacidad institucional del SOSAPAMIM frente a procesos de auditoría, supervisión y evaluación gubernamental.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM que interviene en procesos de auditoría, revisión, fiscalización y solventación de observaciones, incluyendo al área de Contraloría Interna, Planeación, Evaluación y Desempeño, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de proporcionar información, integrar evidencia documental, atender observaciones o implementar acciones correctivas derivadas de procesos de revisión institucional. El procedimiento comprende desde la recepción de oficios, requerimientos, observaciones o actos de fiscalización emitidos por autoridades competentes, hasta la integración de expedientes documentales, atención de requerimientos, análisis de resultados, solventación de observaciones, implementación de acciones de mejora institucional y resguardo documental correspondiente, conforme a las

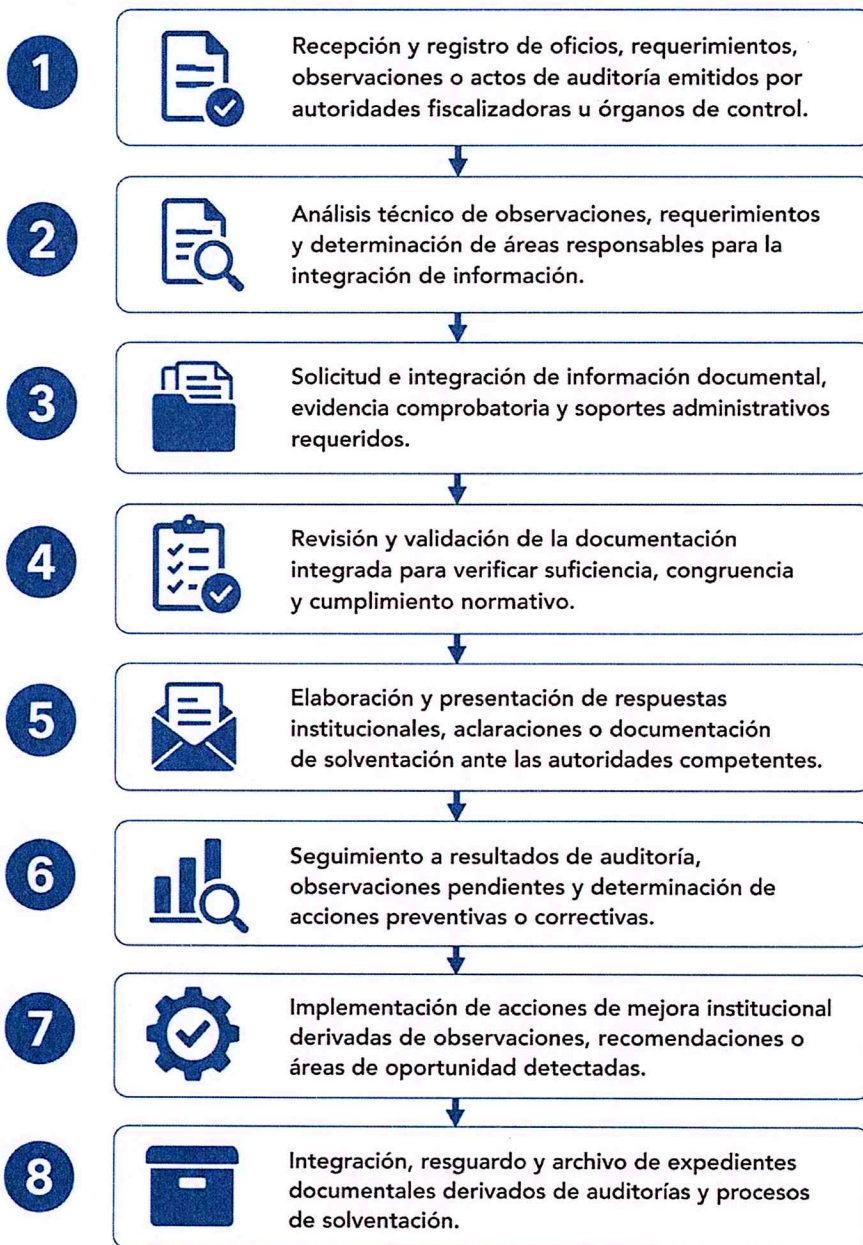
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

disposiciones normativas vigentes en materia de control, fiscalización, rendición de cuentas y responsabilidades administrativas.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción y registro de oficios, requerimientos, observaciones o actos de auditoría emitidos por autoridades fiscalizadoras u órganos de control	Oficios de requerimiento, sistema de control documental, bitácora de seguimiento
2	Análisis técnico de observaciones, requerimientos y determinación de áreas responsables para la integración de información	Cédulas de observaciones, normatividad aplicable, minutas de trabajo
3	Solicitud e integración de información documental, evidencia comprobatoria y soportes administrativos requeridos	Oficios internos, expedientes administrativos, evidencia documental
4	Revisión y validación de la documentación integrada para verificar suficiencia, congruencia y cumplimiento normativo	Cédulas de revisión, checklist documental, observaciones técnicas
5	Elaboración y presentación de respuestas institucionales, aclaraciones o documentación de solventación ante las autoridades competentes	Oficios de contestación, expedientes de solventación, plataformas institucionales
6	Seguimiento a resultados de auditoría, observaciones pendientes y determinación de acciones preventivas o correctivas	Informes de seguimiento, matrices de control, reportes institucionales
7	Implementación de acciones de mejora institucional derivadas de observaciones, recomendaciones o áreas de oportunidad detectadas	Planes de mejora, acuerdos administrativos, bitácoras de cumplimiento
8	Integración, resguardo y archivo de expedientes documentales derivados de auditorías y procesos de solventación	Expedientes de auditoría, archivo físico y digital, sistema de resguardo documental

PROCEDIMIENTO 4

ATENCIÓN DE AUDITORÍAS Y SOLVENTACIÓN DE OBSERVACIONES



Procedimiento 5: Integración y Resguardo de Expedientes del Personal

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la integración, actualización, control, resguardo y administración de los expedientes del personal adscrito al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), garantizando la adecuada organización documental de la información laboral, administrativa y jurídica de las personas servidoras públicas del organismo.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que los expedientes del personal se encuentren debidamente integrados, actualizados, organizados y resguardados, mediante mecanismos institucionales de control documental que permitan verificar la situación laboral, nombramientos, documentación personal, incidencias administrativas, historial institucional y demás elementos relacionados con la relación administrativa o laboral entre el organismo operador y el personal adscrito.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer el control interno institucional en materia de recursos humanos, garantizar el cumplimiento de disposiciones administrativas, laborales y de transparencia aplicables, facilitar procesos de auditoría, fiscalización y revisión documental, así como asegurar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información del personal adscrito al SOSAPAMIM.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito a la Subdirección Administrativa del SOSAPAMIM que interviene en procesos de integración, actualización, administración, consulta y resguardo de expedientes laborales, incluyendo al área de Recursos Humanos, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de proporcionar, validar o actualizar documentación relacionada con el personal institucional.

El procedimiento comprende desde la recepción y validación de documentos personales y laborales del personal de nuevo ingreso, actualización periódica de expedientes, incorporación de incidencias administrativas y documentación institucional, hasta el resguardo, consulta autorizada, depuración y archivo documental correspondiente, conforme a las disposiciones legales aplicables en materia laboral, administrativa, protección de datos personales y control institucional.

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

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción de documentación personal, administrativa y laboral del personal de nuevo ingreso o personal activo para actualización de expediente	Solicitud de documentación, identificación oficial, CURP, RFC, comprobante de domicilio
2	Verificación y validación de la documentación presentada para garantizar integridad, vigencia y suficiencia documental	Checklist documental, formatos institucionales, lineamientos internos
3	Integración física y digital del expediente individual del personal conforme a criterios institucionales de organización	Expediente laboral, carpetas institucionales, sistema de resguardo
4	Incorporación de nombramientos, contratos, incidencias, constancias, permisos y demás documentación derivada de la relación laboral	Oficios, contratos, nombramientos, incidencias administrativas
5	Actualización periódica del expediente del personal derivada de cambios administrativos o requerimientos institucionales	Formatos de actualización, solicitudes administrativas, documentación complementaria
6	Consulta, préstamo o acceso controlado a expedientes únicamente por personal autorizado conforme a las disposiciones aplicables	Bitácora de consulta, autorización administrativa, control documental
7	Revisión periódica de integridad documental y detección de documentación faltante o susceptible de actualización	Cédulas de revisión, reportes internos, checklist de expediente
8	Resguardo, archivo y control documental de expedientes laborales del personal adscrito al organismo operador	Archivo físico y digital, resguardo documental, sistema de control institucional

PROCEDIMIENTO 5

TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL



Procedimiento 6: Capacitación, Profesionalización y Desarrollo del Personal

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para identificar, planear, coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los procesos de capacitación, profesionalización y fortalecimiento de capacidades del personal adscrito al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de mejorar el desempeño institucional, fortalecer competencias laborales y promover una administración pública eficiente y orientada a resultados.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las personas servidoras públicas del organismo operador cuenten con conocimientos, habilidades, competencias técnicas y herramientas administrativas suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones, mediante procesos institucionalizados de detección de necesidades de capacitación, programación de actividades formativas, asistencia a cursos, talleres, certificaciones, conferencias y mecanismos de actualización profesional vinculados con las funciones sustantivas, operativas y administrativas del SOSAPAMIM.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer el capital humano institucional, mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, fomentar la profesionalización del personal, fortalecer la cultura organizacional y generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, evaluación institucional, control interno y mejora continua del desempeño organizacional.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM, incluyendo personal administrativo, operativo, técnico, comercial y de apoyo institucional, así como al área de Recursos Humanos, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de identificar necesidades de capacitación, autorizar participación del personal o dar seguimiento a procesos de formación institucional.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades de capacitación derivadas de funciones, perfiles de puesto, observaciones administrativas o cambios normativos, hasta la programación, gestión, ejecución, seguimiento, evaluación y resguardo documental de actividades de capacitación y

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

profesionalización del personal, conforme a los objetivos institucionales y necesidades operativas del organismo operador.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos Herramientas
1	Identificación de necesidades de capacitación y fortalecimiento de competencias laborales del personal adscrito al organismo	Diagnóstico de necesidades, solicitudes de área, perfiles de puesto
2	Integración del programa institucional de capacitación conforme a prioridades operativas y administrativas	Programa anual de capacitación, cronograma de actividades
3	Gestión y coordinación de cursos, talleres, conferencias, asesorías o actividades formativas para el personal	Oficios de invitación, convenios, plataformas de capacitación
4	Registro de asistencia y participación del personal en actividades de capacitación autorizadas	Listas de asistencia, constancias, evidencia fotográfica
5	Seguimiento al cumplimiento de actividades formativas y aplicación de conocimientos adquiridos en el desempeño laboral	Reportes de seguimiento, cédulas de evaluación, informes internos
6	Evaluación de resultados y aprovechamiento de las actividades de capacitación impartidas	Encuestas de satisfacción, evaluaciones de desempeño, reportes técnicos
7	Identificación de áreas de mejora y actualización de necesidades de capacitación institucional	Reportes administrativos, observaciones de área, plan de mejora
8	Integración, resguardo y archivo documental de expedientes relacionados con capacitación y profesionalización del personal	Expedientes administrativos, constancias, archivo físico y digital

PROCEDIMIENTO 6

CAPACITACIÓN, PROFESIONALIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL



Procedimiento 7: Adquisición de Bienes, Materiales y Servicios

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la planeación, solicitud, adquisición, recepción y control de bienes, materiales, suministros y servicios requeridos por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), garantizando que las adquisiciones institucionales se realicen bajo criterios de legalidad, eficiencia, racionalidad del gasto, transparencia y control administrativo.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que las adquisiciones de materiales de oficina, herramientas, refacciones, insumos operativos, bienes de consumo, servicios generales y demás requerimientos institucionales se realicen de manera ordenada, documentada y justificada, mediante mecanismos institucionales de requisición, validación, cotización, autorización, recepción y comprobación documental, conforme a las necesidades operativas y administrativas del organismo operador.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer el control interno institucional en materia de adquisiciones, optimizar el uso de recursos públicos, garantizar la disponibilidad de materiales y servicios necesarios para la continuidad operativa del SOSAPAMIM, prevenir adquisiciones no justificadas o fuera de procedimiento, así como generar evidencia documental suficiente para auditorías, fiscalización, rendición de cuentas y revisión administrativa.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de solicitud, validación, autorización, adquisición, recepción y comprobación de bienes, materiales y servicios, incluyendo al área de Recursos Materiales, Subdirección Administrativa, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de justificar necesidades institucionales o dar seguimiento al suministro de bienes requeridos.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades operativas o administrativas y elaboración de requisiciones, hasta la validación presupuestal, cotización, autorización de compra, recepción física de bienes o prestación de servicios, integración documental de comprobación y resguardo administrativo correspondiente, conforme a la normatividad aplicable y políticas internas del organismo operador.

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

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades institucionales de bienes, materiales o servicios requeridos por las áreas del organismo	Solicitud interna, requisición de materiales, justificación de necesidad
2	Revisión y validación administrativa de la requisición conforme a disponibilidad y prioridad institucional	Formato de requisición, autorización administrativa, control interno
3	Solicitud y análisis de cotizaciones o propuestas económicas conforme al bien o servicio requerido	Cotizaciones, estudio de mercado, propuestas de proveedor
4	Validación presupuestal y autorización institucional para la adquisición del bien o contratación del servicio	Suficiencia presupuestal, autorización de compra, validación administrativa
5	Gestión de compra o contratación del servicio autorizado conforme a las necesidades institucionales	Orden de compra, factura, contrato o pedido
6	Recepción física, verificación y validación de bienes, materiales o servicios adquiridos	Acta de entrega, evidencia fotográfica, control de recepción
7	Integración documental y comprobación administrativa del gasto realizado	CFDI, requisición autorizada, expediente de compra
8	Resguardo, archivo y control documental de expedientes relacionados con adquisiciones y servicios institucionales	Archivo físico y digital, expediente administrativo, sistema de control documental

PROCEDIMIENTO 7

ADQUISICIÓN DE BIENES, MATERIALES Y SERVICIOS



NOTA: Todas las adquisiciones deberán realizarse conforme a la normatividad aplicable, políticas internas del SOSAPAMIM y principios de legalidad, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

Procedimiento 8: Control, Registro, Resguardo de Inventarios, Suministro de Materiales y Administración de Combustible para Unidades Operativas y Administrativas

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para el control, registro, administración, suministro, resguardo y supervisión de bienes muebles, inventarios, materiales, herramientas, insumos institucionales y combustible utilizado por las unidades operativas y administrativas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), garantizando el uso racional de los recursos, la continuidad operativa y el fortalecimiento del control interno institucional.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que los materiales de oficina, herramientas operativas, refacciones, insumos institucionales, artículos de limpieza, equipos menores, así como el combustible destinado a vehículos administrativos, motocicletas, camionetas, automóviles, pipas, maquinaria y demás unidades del organismo operador, sean suministrados, registrados, utilizados y controlados de manera documentada, verificable y justificada, mediante mecanismos de control de entradas, salidas, vales, bitácoras, resguardos e integración documental.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer los mecanismos de control patrimonial e inventarial del SOSAPAMIM, prevenir pérdidas, desvíos, uso indebido o consumo no justificado de materiales y combustible, garantizar el abastecimiento oportuno para la prestación eficiente de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, fiscalización, rendición de cuentas y supervisión institucional.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de control de inventarios, suministro de materiales, asignación de herramientas, control patrimonial y administración de combustible institucional, incluyendo al área de Recursos Materiales, Subdirección Administrativa, responsables de almacén, titulares de área, operadores de unidades vehiculares, personal operativo y demás personas servidoras públicas responsables del uso, resguardo o comprobación de bienes e insumos institucionales.

El procedimiento comprende desde la recepción e incorporación de bienes al inventario institucional, control de existencias, solicitudes de materiales e insumos,

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

asignación de herramientas y suministros, autorización y registro de combustible para unidades administrativas y operativas, control de kilometraje o rendimiento, validación de consumos, conciliación documental y resguardo de expedientes administrativos correspondientes, conforme a las necesidades operativas del organismo y normatividad aplicable.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción, registro e incorporación de bienes, materiales e insumos al inventario institucional	Inventario institucional, resguardo de bienes, formatos de alta
2	Identificación de necesidades de materiales, herramientas, refacciones o insumos requeridos por las áreas del organismo	Solicitud interna, requisición de materiales, justificación operativa
3	Validación y autorización administrativa para el suministro de materiales o asignación de bienes institucionales	Formatos de autorización, control interno, resguardo administrativo
4	Entrega y registro de materiales, herramientas o insumos conforme a las necesidades autorizadas	Vale de salida, bitácora de almacén, control de suministro
5	Solicitud, autorización y suministro de combustible para vehículos administrativos, motocicletas, pipas, maquinaria y unidades operativas	Vale de combustible, bitácora vehicular, control de cargas
6	Registro y validación del consumo de combustible mediante kilometraje, horas de operación o rendimiento de unidad	Bitácora de kilometraje, control vehicular, reporte de rendimiento
7	Verificación periódica de inventarios físicos, consumos de materiales y conciliación administrativa de existencias	Inventario físico, reportes administrativos, conciliaciones internas
8	Integración, resguardo y archivo documental de expedientes relacionados con inventarios, materiales y combustible institucional	Archivo físico y digital, expedientes administrativos, sistema de control documental

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

PROCEDIMIENTO 8

CONTROL, REGISTRO, RESGUARDO DE INVENTARIOS, SUMINISTRO DE MATERIALES Y ADMINISTRACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA UNIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS



NOTA: Todas las actividades deberán realizarse conforme a la normatividad aplicable, políticas internas del SOSAPAMIM y principios de legalidad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y uso racional de los recursos públicos.

**Procedimiento 9: Implementación de Acciones de Cultura del Agua y
Sensibilización Comunitaria**

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la planeación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de acciones de cultura del agua, sensibilización social y educación hídrica implementadas por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de promover el uso responsable del agua potable, el cuidado de la infraestructura hidráulica y el fortalecimiento de la conciencia ambiental entre la población usuaria.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que las actividades de cultura del agua desarrolladas por el organismo operador sean ejecutadas de manera organizada, documentada y orientada a resultados, mediante campañas informativas, pláticas, talleres, jornadas de sensibilización, visitas escolares, actividades comunitarias y estrategias de difusión institucional encaminadas a fortalecer hábitos de consumo responsable, pago oportuno, conservación del recurso hídrico y participación social en el cuidado del agua.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer la relación institucional entre el SOSAPAMIM y la ciudadanía, fomentar la corresponsabilidad social en el uso racional del recurso hídrico, contribuir a la sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, prevenir prácticas que afecten el suministro o desperdicio del agua y generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, evaluación del desempeño, control institucional y rendición de cuentas.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de planeación, coordinación, ejecución o seguimiento de acciones de cultura del agua, incluyendo al área de Cultura del Agua, Subdirección Administrativa, titulares de área, instituciones educativas, organizaciones sociales y demás actores involucrados en actividades de sensibilización, participación ciudadana y educación hídrica promovidas por el organismo operador.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades de intervención comunitaria, integración de programas de actividades y coordinación institucional, hasta la ejecución de campañas, pláticas, talleres y jornadas de sensibilización, evaluación de resultados, integración de evidencias documentales y seguimiento de

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

acciones de mejora, conforme a las necesidades sociales y objetivos institucionales del SOSAPAMIM.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades de sensibilización y temas prioritarios relacionados con el uso responsable del agua y servicios institucionales	Diagnóstico comunitario, solicitudes institucionales, análisis de necesidades
2	Planeación e integración del programa de actividades de cultura del agua conforme a objetivos institucionales	Programa de actividades, cronograma institucional, planeación operativa
3	Coordinación con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones o grupos comunitarios para ejecución de actividades	Oficios de invitación, reuniones de coordinación, agenda institucional
4	Ejecución de pláticas, talleres, campañas, actividades escolares o jornadas de sensibilización comunitaria	Material didáctico, presentaciones, evidencia fotográfica
5	Difusión institucional de mensajes preventivos y educativos mediante medios físicos, digitales o comunitarios	Carteles, redes sociales, materiales de difusión
6	Seguimiento a la participación ciudadana y evaluación preliminar del impacto de las actividades realizadas	Listas de asistencia, encuestas, reportes de participación
7	Identificación de áreas de oportunidad y fortalecimiento de estrategias de sensibilización institucional	Reportes técnicos, observaciones institucionales, plan de mejora
8	Integración, resguardo y archivo documental de evidencias derivadas de actividades de cultura del agua	Expediente administrativo, archivo físico y digital, sistema de control documental

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

PROCEDIMIENTO 9

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE CULTURA DEL AGUA Y SENSIBILIZACIÓN COMUNITARIA

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS / HERRAMIENTAS
1	 Identificación de necesidades de sensibilización y temas prioritarios relacionados con el uso responsable del agua y servicios institucionales.	• Diagnóstico comunitario • Solicitudes institucionales • Análisis de necesidades
2	 Planeación e integración del programa de actividades de cultura del agua conforme a objetivos institucionales.	• Programa de actividades • Cronograma institucional • Planeación operativa
3	 Coordinación con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones o grupos comunitarios para ejecución de actividades.	• Oficios de invitación • Reuniones de coordinación • Agenda institucional
4	 Ejecución de pláticas, talleres, campañas, actividades escolares o jornadas de sensibilización comunitaria.	• Material didáctico • Presentaciones • Evidencia fotográfica
5	 Difusión institucional de mensajes preventivos y educativos mediante medios físicos, digitales o comunitarios.	• Carteles • Redes sociales • Materiales de difusión
6	 Seguimiento a la participación ciudadana y evaluación preliminar del impacto de las actividades realizadas.	• Listas de asistencia • Encuestas • Reportes de participación
7	 Identificación de áreas de oportunidad y fortalecimiento de estrategias de sensibilización institucional.	• Reportes técnicos • Observaciones institucionales • Plan de mejora
8	 Integración, resguardo y archivo documental de evidencias derivadas de actividades de cultura del agua.	• Expediente administrativo • Archivo físico y digital • Sistema de control documental



NOTA: Todas las actividades deberán realizarse conforme a la normatividad aplicable, políticas internas del SOSAPAMIM, enfoque de mejora continua y principios de participación social, responsabilidad hídrica y sostenibilidad.



Procedimiento 10: Organización de Eventos de Sensibilización y Educación Hídrica

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la planeación, coordinación, organización, ejecución, seguimiento y evaluación de eventos de sensibilización, educación hídrica y participación comunitaria promovidos por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de fortalecer la cultura del agua, fomentar el uso responsable del recurso hídrico y promover la participación social en el cuidado de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que las jornadas informativas, talleres, pláticas, ferias, campañas comunitarias, visitas escolares, exposiciones, actividades recreativas y demás eventos de sensibilización impulsados por el organismo operador sean desarrollados de manera organizada, planificada y documentada, mediante mecanismos institucionales de coordinación, logística, difusión, seguimiento y evaluación que permitan maximizar su alcance, fortalecer el aprendizaje comunitario y generar impacto social positivo en la población usuaria.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer la vinculación institucional entre el SOSAPAMIM, instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones sociales y ciudadanía en general, promover hábitos de consumo responsable del agua, contribuir al cuidado de la infraestructura hidráulica y del medio ambiente, así como generar evidencia documental suficiente para procesos de evaluación del desempeño, auditoría, rendición de cuentas y mejora continua de las estrategias de cultura del agua.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de planeación, organización, coordinación, ejecución o evaluación de eventos de sensibilización y educación hídrica, incluyendo al área de Cultura del Agua, Subdirección Administrativa, titulares de área, instituciones educativas, autoridades comunitarias, organismos colaboradores y demás actores involucrados en actividades de promoción y fortalecimiento de la cultura del agua impulsadas por el organismo operador. El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades de sensibilización comunitaria, definición de objetivos y programación de eventos, gestión de espacios, coordinación interinstitucional, logística y difusión de actividades, hasta la ejecución de jornadas, talleres o campañas, seguimiento de

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

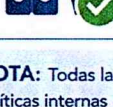
participación, evaluación de resultados e integración de evidencias documentales correspondientes, conforme a los objetivos institucionales y necesidades sociales del municipio.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades de sensibilización comunitaria y definición de objetivos del evento de educación hídrica	Diagnóstico social, solicitudes institucionales, programa de actividades
2	Planeación y programación del evento, incluyendo temática, población objetivo, sede, materiales y cronograma de ejecución	Programa de trabajo, agenda institucional, cronograma operativo
3	Coordinación con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones o actores participantes para el desarrollo del evento	Oficios de invitación, reuniones de coordinación, agenda institucional
4	Gestión de materiales didácticos, equipo, espacios físicos y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades programadas	Material didáctico, equipo audiovisual, requisición de materiales
5	Ejecución de jornadas, talleres, ferias, pláticas, campañas o actividades de sensibilización y educación hídrica	Presentaciones, dinámicas educativas, evidencia fotográfica
6	Registro y seguimiento de asistencia, participación ciudadana y recepción de opiniones o retroalimentación	Listas de asistencia, encuestas, reportes de participación
7	Evaluación del impacto y resultados obtenidos, identificando áreas de oportunidad para fortalecer futuras actividades	Reportes técnicos, evaluación de resultados, plan de mejora
8	Integración, resguardo y archivo documental de evidencias derivadas de eventos de sensibilización y educación hídrica	Expediente administrativo, archivo físico y digital, sistema de control documental

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

PROCEDIMIENTO 10

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN HÍDRICA

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS / HERRAMIENTAS
1	 Identificación de necesidades de sensibilización comunitaria y definición de objetivos del evento de educación hídrica.	• Diagnóstico social • Solicitudes institucionales • Programa de actividades
2	 Planeación y programación del evento, incluyendo temática, población objetivo, sede, materiales y cronograma de ejecución.	• Programa de trabajo • Agenda institucional • Cronograma operativo
3	 Coordinación con instituciones educativas, autoridades auxiliares, organizaciones o actores participantes para el desarrollo del evento.	• Oficios de invitación • Reuniones de coordinación • Agenda institucional
4	 Gestión de materiales didácticos, equipo, espacios físicos y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades programadas.	• Material didáctico • Equipo audiovisual • Requisición de materiales
5	 Ejecución de jornadas, talleres, ferias, pláticas, campañas o actividades de sensibilización y educación hídrica.	• Presentaciones • Dinámicas educativas • Evidencia fotográfica
6	 Registro y seguimiento de asistencia, participación ciudadana y recepción de opiniones o retroalimentación.	• Listas de asistencia • Encuestas • Reportes de participación
7	 Evaluación del impacto y resultados obtenidos, identificando áreas de oportunidad para fortalecer futuras actividades.	• Reportes técnicos • Evaluación de resultados • Plan de mejora
8	 Integración, resguardo y archivo documental de evidencias derivadas de eventos de sensibilización y educación hídrica.	• Expediente administrativo • Archivo físico y digital • Sistema de control documental



NOTA: Todas las actividades deberán realizarse conforme a la normatividad aplicable, políticas internas del SOSAPAMIM, enfoque de mejora continua, principios de participación social, responsabilidad hídrica y sostenibilidad.



Procedimiento 11: Control Documental y Archivo Administrativo de la Subdirección Administrativa

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la recepción, clasificación, integración, organización, control, consulta, préstamo, resguardo y archivo de la documentación administrativa generada o recibida por la Subdirección Administrativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), garantizando la adecuada conservación, disponibilidad, trazabilidad e integridad de la información institucional.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que la documentación administrativa, operativa, financiera, técnica, laboral y de control institucional producida por las distintas áreas adscritas a la Subdirección Administrativa sea organizada y resguardada de manera ordenada, sistemática y verificable, mediante mecanismos de clasificación documental, integración de expedientes, control de entradas y salidas, consulta autorizada, archivo físico y digital y conservación institucional de la información, favoreciendo el cumplimiento de obligaciones administrativas, legales y de rendición de cuentas.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer el control interno institucional, facilitar el acceso oportuno a la información para fines administrativos, operativos, de auditoría o fiscalización, prevenir extravío, deterioro o uso indebido de documentos oficiales, fortalecer la trazabilidad documental de actos administrativos y generar evidencia suficiente para procesos de transparencia, supervisión institucional y mejora continua de la gestión administrativa del organismo operador.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de generación, recepción, integración, consulta, resguardo o archivo de documentación institucional, incluyendo a la Subdirección Administrativa, titulares de área, enlaces administrativos, personal responsable del archivo y demás personas servidoras públicas encargadas del manejo documental de expedientes físicos o digitales generados por el organismo operador.

El procedimiento comprende desde la recepción y clasificación de documentación administrativa, integración de expedientes institucionales, registro documental, control de préstamos y consultas autorizadas, actualización de archivos físicos y

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

digitales, conservación documental y control de acceso, hasta el resguardo y archivo correspondiente conforme a las disposiciones normativas aplicables y necesidades operativas del SOSAPAMIM.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Recepción de documentación institucional generada o remitida por áreas administrativas, operativas o instancias externas	Oficios, memorándums, expedientes, correspondencia institucional
2	Clasificación y organización documental conforme al tipo de información, área responsable y naturaleza administrativa	Cuadro de clasificación documental, etiquetas, control de expedientes
3	Integración física y digital de expedientes administrativos conforme a criterios de orden y trazabilidad institucional	Expediente administrativo, carpetas físicas, repositorio digital
4	Registro, control y actualización de inventarios documentales y archivo institucional	Bitácora documental, control de archivo, inventario de expedientes
5	Atención de solicitudes de consulta o préstamo documental únicamente a personal autorizado	Bitácora de préstamo, autorización administrativa, control de consulta
6	Seguimiento y supervisión de devolución, actualización o reincorporación documental al archivo institucional	Reportes internos, bitácora de seguimiento, control documental
7	Verificación periódica de integridad, conservación y organización del archivo físico y digital	Checklist de archivo, inspección documental, reporte de incidencias
8	Resguardo, conservación y control definitivo de expedientes administrativos conforme a disposiciones institucionales	Archivo físico y digital, sistema de resguardo documental, expediente institucional

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

PROCEDIMIENTO 11

CONTROL DOCUMENTAL Y ARCHIVO ADMINISTRATIVO DE LA SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS / HERRAMIENTAS
1	 Recepción de documentación institucional generada o remitida por áreas administrativas, operativas o instancias externas.	• Oficios • Memorándums • Expedientes • Correspondencia institucional
2	 Clasificación y organización documental conforme al tipo de información, área responsable y naturaleza administrativa.	• Cuadro de clasificación documental • Etiquetas • Control de expedientes
3	 Integración física y digital de expedientes administrativos conforme a criterios de orden y trazabilidad institucional.	• Expediente administrativo • Carpetas físicas • Repositorio digital
4	 Registro, control y actualización de inventarios documentales y archivo institucional.	• Bitácora documental • Control de archivo • Inventario de expedientes
5	 Atención de solicitudes de consulta o préstamo documental únicamente a personal autorizado.	• Bitácora de préstamo • Autorización administrativa • Control de consulta
6	 Seguimiento y supervisión de devolución, actualización o reincorporación documental al archivo institucional.	• Reportes internos • Bitácora de seguimiento • Control documental
7	 Verificación periódica de integridad, conservación y organización del archivo físico y digital.	• Checklist de archivo • Inspección documental • Reporte de incidencias
8	 Resguardo, conservación y control definitivo de expedientes administrativos conforme a disposiciones institucionales.	• Archivo físico y digital • Sistema de resguardo documental • Expediente institucional



NOTA: Todas las actividades deberán realizarse conforme a la normatividad aplicable, políticas internas del SOSAPAMIM, disposiciones legales, lineamientos de archivo y principios de transparencia, eficiencia, confidencialidad y rendición de cuentas.



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

Procedimiento 12: Elaboración, Actualización y Control de Instrumentos Administrativos

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la elaboración, revisión, actualización, validación, control y resguardo de los instrumentos administrativos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de fortalecer el marco organizacional, normativo y operativo del organismo operador, garantizando certeza administrativa, estandarización de funciones y mejora continua institucional.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que los manuales administrativos, manuales de organización, manuales de procedimientos, lineamientos internos, reglamentos, políticas institucionales, formatos administrativos, guías operativas, mecanismos de control y demás instrumentos normativos del organismo operador sean elaborados, revisados y actualizados de manera ordenada, técnicamente sustentada y alineada al marco jurídico vigente, conforme a las necesidades operativas, administrativas y de control institucional del SOSAPAMIM.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer la organización institucional, definir atribuciones y responsabilidades de las áreas administrativas y operativas, estandarizar procesos internos, facilitar la supervisión, evaluación y rendición de cuentas, reducir riesgos derivados de vacíos normativos o desactualización documental y generar evidencia suficiente para procesos de auditoría, fiscalización, control interno y mejora continua de la gestión administrativa del organismo operador.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en procesos de elaboración, actualización, validación, revisión o aplicación de instrumentos administrativos, incluyendo a la Subdirección Administrativa, Planeación, Evaluación y Desempeño, titulares de área, enlaces administrativos y demás personas servidoras públicas responsables de generar, validar o ejecutar disposiciones contenidas en documentos institucionales.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades de actualización normativa o administrativa, integración de propuestas de instrumentos institucionales, revisión técnica y jurídica, validación administrativa, autorización institucional, difusión interna, control de versiones y resguardo documental

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

correspondiente, conforme a las disposiciones legales aplicables y necesidades operativas del SOSAPAMIM.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades de elaboración, actualización o modificación de instrumentos administrativos institucionales	Diagnóstico institucional, observaciones administrativas, requerimientos normativos
2	Integración y elaboración técnica del instrumento administrativo conforme a objetivos institucionales y disposiciones legales aplicables	Proyecto de manual, lineamiento, reglamento, formato institucional
3	Revisión técnica, operativa y administrativa del instrumento para verificar congruencia, viabilidad y cumplimiento normativo	Cédulas de revisión, observaciones técnicas, marco normativo
4	Validación institucional del instrumento administrativo por las áreas responsables y Subdirección Administrativa	Minutas de trabajo, validación administrativa, control interno
5	Presentación para autorización institucional y, en su caso, aprobación por instancia competente	Oficios de presentación, acuerdos administrativos, actas correspondientes
6	Difusión y socialización interna del instrumento aprobado para conocimiento y aplicación institucional	Circular interna, capacitación, medios institucionales
7	Seguimiento a la aplicación del instrumento y detección de necesidades de actualización o mejora	Reportes administrativos, observaciones institucionales, plan de mejora
8	Integración, control de versiones, resguardo y archivo documental de instrumentos administrativos institucionales	Expediente documental, control de versiones, archivo físico y digital

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

PROCEDIMIENTO 12

ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS / HERRAMIENTAS
1	 Identificación de necesidades de elaboración, actualización o modificación de instrumentos administrativos institucionales.	• Diagnóstico institucional • Observaciones administrativas • Requerimientos normativos
2	 Integración y elaboración técnica del instrumento administrativo conforme a objetivos institucionales y disposiciones legales aplicables.	• Proyecto de manual • Lineamiento, reglamento • Formato institucional
3	 Revisión técnica, operativa y administrativa del instrumento para verificar congruencia, viabilidad y cumplimiento normativo.	• Cédulas de revisión • Observaciones técnicas • Marco normativo
4	 Validación institucional del instrumento administrativo por las áreas responsables y Subdirección Administrativa.	• Minutas de trabajo • Validación administrativa • Control interno
5	 Presentación para autorización institucional y, en su caso, aprobación por instancia competente.	• Oficios de presentación • Acuerdos administrativos • Actas correspondientes
6	 Difusión y socialización interna del instrumento aprobado para conocimiento y aplicación institucional.	• Circular interna • Capacitación • Medios institucionales
7	 Seguimiento a la aplicación del instrumento y detección de necesidades de actualización o mejora.	• Reportes administrativos • Observaciones institucionales • Plan de mejora
8	 Integración, control de versiones, resguardo y archivo documental de instrumentos administrativos institucionales.	• Expediente documental • Control de versiones • Archivo físico y digital



NOTA: Los instrumentos administrativos deberán elaborarse y actualizarse conforme a la normativa aplicable, necesidades institucionales y mejores prácticas de gestión, asegurando su alineación con los objetivos del SOSAPAMIM.



Procedimiento 13: Servicios de Limpieza, Conservación e Higiene de Instalaciones Institucionales

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera normativa, operativa y sistemática las actividades necesarias para la planeación, ejecución, supervisión, control y seguimiento de los servicios de limpieza, conservación, higiene y mantenimiento básico de las instalaciones del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de garantizar espacios institucionales seguros, funcionales, higiénicos y adecuados para el desarrollo de actividades administrativas, operativas y de atención a las personas usuarias.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que las oficinas administrativas, áreas operativas, espacios de atención ciudadana, sanitarios, almacenes, patios de maniobra, áreas comunes y demás inmuebles bajo resguardo del organismo operador se mantengan en condiciones óptimas de orden, limpieza, higiene y conservación, mediante actividades programadas, control de insumos, supervisión institucional y atención de incidencias relacionadas con mantenimiento básico, salubridad y condiciones físicas de los espacios de trabajo.

La implementación de este procedimiento permite fortalecer las condiciones de seguridad e higiene institucional, contribuir al bienestar laboral del personal y de las personas usuarias del servicio, prevenir riesgos sanitarios, accidentes o deterioro prematuro de instalaciones, optimizar el uso de materiales e insumos de limpieza y generar evidencia documental suficiente para procesos de auditoría, supervisión administrativa, control interno y conservación patrimonial del organismo operador.

Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal adscrito al SOSAPAMIM que interviene en actividades de limpieza, mantenimiento básico, conservación e higiene institucional, incluyendo al área de Intendencia, Subdirección Administrativa, responsables de inmuebles, titulares de área y demás personas servidoras públicas encargadas del uso, supervisión o conservación de oficinas, espacios operativos y áreas de atención institucional.

El procedimiento comprende desde la identificación de necesidades de limpieza, conservación e higiene institucional, programación de actividades ordinarias y extraordinarias, control y suministro de materiales de limpieza, ejecución de rutinas de mantenimiento básico, supervisión de condiciones de salubridad, atención de incidencias relacionadas con deterioro o limpieza correctiva, hasta el seguimiento,

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

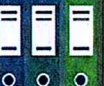
integración documental y resguardo de evidencias administrativas correspondientes.

Paso	Descripción de la Actividad	Documentos / Herramientas
1	Identificación de necesidades de limpieza, higiene y conservación en oficinas administrativas, espacios operativos y áreas de atención al público	Reportes internos, inspección visual, bitácora de incidencias
2	Planeación y programación de actividades rutinarias o extraordinarias de limpieza conforme a necesidades institucionales	Programa de limpieza, cronograma operativo, bitácora de actividades
3	Solicitud, recepción, control y suministro de materiales, herramientas e insumos requeridos para actividades de intendencia	Requisición de materiales, control de insumos, almacén institucional
4	Ejecución de actividades de limpieza, higiene, sanitización y conservación básica de espacios institucionales	Herramientas de limpieza, materiales de higiene, equipo de protección
5	Supervisión periódica de condiciones de orden, limpieza, imagen institucional y salubridad de instalaciones	Checklist de supervisión, evidencia fotográfica, reporte de inspección
6	Atención de incidencias relacionadas con limpieza correctiva, mantenimiento básico o condiciones emergentes de higiene	Solicitudes internas, bitácora de atención, reportes administrativos
7	Seguimiento al consumo de materiales e identificación de necesidades de reposición o mejora operativa	Inventario de insumos, reportes de consumo, control administrativo
8	Integración, resguardo y archivo documental de actividades relacionadas con limpieza, conservación e higiene institucional	Expediente administrativo, archivo físico y digital, sistema de control documental

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

PROCEDIMIENTO 13

SERVICIOS DE LIMPIEZA, CONSERVACIÓN E HIGIENE DE INSTALACIONES INSTITUCIONALES

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOCUMENTOS / HERRAMIENTAS
1	 Identificación de necesidades de limpieza, higiene y conservación en oficinas administrativas, espacios operativos y áreas de atención al público.	• Reportes internos • Inspección visual • Bitácora de incidencias
2	 Planeación y programación de actividades rutinarias o extraordinarias de limpieza conforme a necesidades institucionales.	• Programa de limpieza • Cronograma operativo • Bitácora de actividades
3	 Solicitud, recepción, control y suministro de materiales, herramientas e insumos requeridos para actividades de intendencia.	• Requisición de materiales • Control de insumos • Almacén institucional
4	 Ejecución de actividades de limpieza, higiene, sanitización y conservación básica de espacios institucionales.	• Herramientas de limpieza • Materiales de higiene • Equipo de protección
5	 Supervisión periódica de condiciones de orden, limpieza, imagen institucional y salubridad de instalaciones.	• Checklist de supervisión • Evidencia fotográfica • Reporte de inspección
6	 Atención de incidencias relacionadas con limpieza correctiva, mantenimiento básico o condiciones emergentes de higiene.	• Solicitudes internas • Bitácora de atención • Reportes administrativos
7	 Seguimiento al consumo de materiales e identificación de necesidades de reposición o mejora operativa.	• Inventario de insumos • Reportes de consumo • Control administrativo
8	 Integración, resguardo y archivo documental de actividades relacionadas con limpieza, conservación e higiene institucional.	• Expediente administrativo • Archivo físico y digital • Sistema de control documental



NOTA: Todas las actividades deberán realizarse conforme a las normas de higiene, seguridad laboral y protección civil aplicables, asegurando el uso adecuado de equipo de protección personal y manejo responsable de materiales e insumos de limpieza.



Conclusión

El presente Manual de Procedimientos de la Subdirección Administrativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un instrumento técnico, normativo y operativo de observancia institucional, cuyo propósito es formalizar, sistematizar, homologar y fortalecer los procesos administrativos que permiten garantizar el funcionamiento ordenado, eficiente y transparente del organismo operador.

Su elaboración responde a la necesidad institucional de establecer procedimientos documentados, verificables y técnicamente estructurados que regulen las actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, recursos materiales, control interno, administración de riesgos, atención de auditorías, archivo institucional, cultura del agua, control documental, elaboración de instrumentos administrativos, así como los servicios de apoyo institucional requeridos para la adecuada operación del SOSAPAMIM.

Los procedimientos contenidos en este manual fortalecen los mecanismos de control interno institucional, contribuyen a prevenir inconsistencias administrativas, discrecionalidades operativas y riesgos organizacionales, además de facilitar la trazabilidad documental, la rendición de cuentas y el cumplimiento de obligaciones derivadas de auditorías, fiscalización, transparencia y evaluación del desempeño. De igual manera, promueven una administración pública orientada a resultados, basada en principios de legalidad, eficiencia, eficacia, racionalidad administrativa, profesionalismo y mejora continua.

Asimismo, este manual funge como una herramienta técnica de consulta, capacitación e inducción para el personal adscrito a la Subdirección Administrativa, permitiendo estandarizar funciones, fortalecer capacidades institucionales y facilitar el cumplimiento sistemático de responsabilidades administrativas, operativas y de control inherentes al funcionamiento del organismo operador. Su aplicación contribuye directamente a una gestión institucional más ordenada, confiable, eficiente y orientada a garantizar la continuidad de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en beneficio de la población usuaria.

El presente documento deberá revisarse, actualizarse y fortalecerse de manera periódica, con la finalidad de asegurar su alineación con reformas legales, criterios técnicos, observaciones de auditoría, mecanismos de control interno, avances administrativos y necesidades operativas del SOSAPAMIM. Su correcta implementación representa un elemento estratégico para el fortalecimiento

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

institucional, el cumplimiento de metas organizacionales y la sostenibilidad operativa y administrativa del sistema operador.

Glosario de Términos

Subdirección Administrativa: Unidad administrativa del SOSAPAMIM responsable de coordinar, supervisar y fortalecer los procesos relacionados con recursos humanos, recursos materiales, control interno, administración documental, cultura del agua, sistemas de apoyo administrativo y demás actividades institucionales de soporte para el funcionamiento eficiente, ordenado, transparente y continuo del organismo operador.

Control Interno: Conjunto de políticas, procedimientos, mecanismos y acciones implementadas para fortalecer el cumplimiento de objetivos institucionales, prevenir riesgos, mejorar la operación administrativa y garantizar el uso eficiente de los recursos institucionales, así como fortalecer la supervisión, transparencia y rendición de cuentas institucional.

Administración de Riesgos: Proceso sistemático orientado a identificar, analizar, evaluar, controlar y dar seguimiento a riesgos institucionales que puedan afectar el cumplimiento de objetivos, funciones o responsabilidades del SOSAPAMIM, mediante acciones preventivas, correctivas y mecanismos de mitigación institucional.

Expediente Administrativo: Conjunto organizado de documentos físicos o digitales integrados de manera cronológica y sistemática que contienen evidencia relacionada con procedimientos, personal, adquisiciones, auditorías, instrumentos administrativos u otros actos institucionales, para fines de control, consulta, verificación y seguimiento administrativo.

Trazabilidad Documental: Capacidad institucional para documentar, identificar, rastrear, verificar y auditar los actos administrativos realizados por el organismo mediante evidencia formal, registros institucionales y mecanismos de control, asegurando certeza documental, seguimiento y transparencia administrativa.

Recursos Materiales: Bienes muebles, herramientas, materiales, suministros, combustibles, refacciones e insumos necesarios para garantizar el funcionamiento operativo y administrativo del organismo operador, así como el adecuado cumplimiento de actividades técnicas y de soporte institucional.

Control de Inventarios: Proceso administrativo orientado al registro, suministro, resguardo, supervisión y conciliación de bienes e insumos institucionales, con el

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

propósito de garantizar su uso racional, disponibilidad y adecuada administración, evitando pérdidas, inconsistencias o descontrol patrimonial institucional.

Cultura del Agua: Conjunto de acciones institucionales orientadas a sensibilizar, educar y promover entre la ciudadanía el uso responsable del agua, el cuidado de la infraestructura hidráulica y la sostenibilidad del recurso hídrico, fomentando hábitos de consumo responsable y participación social.

Instrumentos Administrativos: Documentos normativos, técnicos y operativos utilizados para regular la organización y funcionamiento institucional, incluyendo manuales, reglamentos, lineamientos, políticas, formatos y mecanismos de control interno, necesarios para fortalecer la gestión administrativa institucional.

Archivo Institucional: Sistema organizado de conservación, clasificación, resguardo, consulta y control documental de los expedientes físicos y digitales generados por el SOSAPAMIM, garantizando disponibilidad, integridad, localización y adecuada preservación de la información institucional.

Bitácora Institucional: Registro físico o digital utilizado para documentar de manera cronológica actividades, incidencias, controles, seguimientos o actos administrativos realizados dentro del organismo operador, como mecanismo de evidencia, supervisión y control institucional.

Mejora Continua: Proceso permanente de revisión, actualización y fortalecimiento de procedimientos, controles, mecanismos administrativos y capacidades institucionales para incrementar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios públicos, fortaleciendo el desempeño organizacional y cumplimiento de objetivos.

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- Ley de Agua para el Estado de Puebla.
- Marco Integrado de Control Interno (ASF, 2020).
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno del SOSAPAMIM.
- Manual de Organización del SOSAPAMIM.

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

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

  C. PAUL RODRIGUEZ GUEVARA DIRECTOR GENERAL DEL SOSAPAMIM	  C. RICHARD STEVE SILVA GUEVARA CONTRALOR INTERNO DEL SOSAPAMIM
 C. IRAZEMA DE LOS ÁNGELES SALIANO GONZÁLEZ SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA DEL SOSAPAMIM  SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVO	

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS