



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**EDOMÉX**  
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS  
SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO EN ATENCIÓN A  
LAS SOLICITUDES REALIZADAS  
POR LAS AUTORIDADES  
MUNICIPALES**

**AGOSTO DE 2019**

**SECRETARÍA DE OBRA PÚBLICA  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE  
MÉXICO**



"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur".

Naucalpan de Juárez, Estado de México  
12 de septiembre de 2019

OFICIO: 0110010000S/ 0433 /2019

LICENCIADO  
JUAN JOSÉ VELA MARTÍNEZ  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
P R E S E N T E

Por este conducto le envío de forma impresa copia del Procedimiento para el Mantenimiento de los Sistemas de Drenaje y Saneamiento en Atención a las Solicitudes Realizadas por las Autoridades Municipales, debidamente validado por las unidades administrativas involucradas, mismo que tendrá vigencia a partir de la fecha.

Cabe señalar que los lineamientos señalados deben lograr su objetivo, por lo que se sugiere se haga extensivo su conocimiento a todo el personal adscrito a su área para su correcta aplicación y debida observancia. Asimismo, el Procedimiento puede ser consultado físicamente en el Departamento de Normatividad adscrito a esta Unidad.

Sin otro particular, me es grato enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

LIC. NORMA ANGÉLICA SANTIAGO SANTIAGO  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y  
ENCARGADA DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA E INFORMÁTICA

C.c.p. Mtro. Francisco Núñez Escudero, Encargado de la Vocalía Ejecutiva y Director General de  
Inversión y Gestión.  
Archivo/Minutario.  
NASS/LABU7EST/ámbiP.  
0110010002S/ 145 /2019



Secretaría de Obra Pública  
Comisión del Agua del Estado de México



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX  
DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur".

*Recibido Municipal  
18/09/19  
A.C. 103*

Naucalpan de Juárez, Estado de México  
12 de septiembre de 2019

*ALP*

*Recibo de  
Fotocopia  
18/09/19.*

OFICIO: 0110010000S/ 0434 /2019

*Recibo  
Municipal  
18 de Septiembre 2019  
C. Benítez*

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,  
UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,  
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN  
GERENCIAS REGIONALES Y DEPARTAMENTO  
DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO PESADO  
**P R E S E N T E**

Por este conducto le envío de forma impresa copia del Procedimiento para el Mantenimiento de los Sistemas de Drenaje y Saneamiento en Atención a las Solicitudes Realizadas por las Autoridades Municipales, debidamente validado por las unidades administrativas involucradas, mismo que tendrá vigencia a partir de la fecha.

Cabe señalar que los lineamientos señalados deben lograr su objetivo, por lo que se sugiere se haga extensivo su conocimiento a todo el personal adscrito a su área para su correcta aplicación y debida observancia. Asimismo, el Manual puede ser consultado físicamente en el Departamento de Normatividad adscrito a esta Unidad.

Sin otro particular, me es grato enviarle un cordial saludo.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO  
COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO

**RECIBIDO**  
GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO  
COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO  
17 SEP 2019  
VOCALIA EJECUTIVA  
UNIDAD DE INFORMACION,  
PLANEACION,  
PROGRAMACION  
Y EVALUACION  
FELIX GUZMAN NUM. 10 NAUCALPAN, MEX.

*Recibido  
Normatividad  
con Anexo  
C.P. CASTILLO  
18.09.19*

**ATENTAMENTE**

17 SEP. 2019  
HORA 12:30  
RECIBIDO POR: *Belgeja*

**LIC. NORMA ANGÉLICA SANTIAGO SANTIAGO**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y**  
**ENCARGADA DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA E INFORMÁTICA**

C.c.p. Mtro. Francisco Núñez Escudero, Encargado de la Vocalía Ejecutiva y Director General de Inversión y Gestión.  
Archivo/Minutario.  
NASS/LABU/EST/amb  
110010002S/ 146 /2019

COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO  
17 SET. 2019  
**RECIBIDO**  
SUBDIRECCION DE

*Recibe municipal DOUEP  
17/09/19  
Rodrigo Currama Z.*  
**Secretaría de Obra Pública**  
**Comisión del Agua del Estado de México**



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX  
DECISIONES FIRMES. RESULTADOS FUERTES.

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar. El Caudillo del Sur".

*Recibido en Naucalpan  
18/09/19  
T.O. 146*

Naucalpan de Juárez, Estado de México  
12 de septiembre de 2019

*ALP*

*Recibo de  
copia  
18/09/19.*

OFICIO: 0110010000S/ 0434 /2019

*Recibo  
monicial  
18 de Sept 19  
C. Bonicente*

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,  
UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,  
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN  
GERENCIAS REGIONALES Y DEPARTAMENTO  
DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO PESADO  
**P R E S E N T E**

Por este conducto le envío de forma impresa copia del Procedimiento para el Mantenimiento de los Sistemas de Drenaje y Saneamiento en Atención a las Solicitudes Realizadas por las Autoridades Municipales, debidamente validado por las unidades administrativas involucradas, mismo que tendrá vigencia a partir de la fecha.

Cabe señalar que los lineamientos señalados deben lograr su objetivo, por lo que se sugiere se haga extensivo su conocimiento a todo el personal adscrito a su área para su correcta aplicación y debida observancia. Asimismo; el Manual puede ser consultado físicamente en el Departamento de Normatividad adscrito a esta Unidad.

Sin otro particular, me es grato enviarle un cordial saludo.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO  
COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO

**RECIBIDO**  
GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO  
COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO  
17 SEP 2019  
VOCALIA EJECUTIVA  
UNIDAD DE INFORMACIÓN,  
PLANEACIÓN,  
PROGRAMACIÓN  
Y EVALUACIÓN  
FELIX GUZMAN NUM. 10 NAUCALPAN, MEX.

*Recibido  
normatividad  
con anexo  
C.P. CASTILLO  
18.09.19*

**ATENTAMENTE**

17 SEP. 2019  
HORA 12:30  
RECIBIDO POR: *Belgeja*

**LIC. NORMA ANGÉLICA SANTIAGO SANTIAGO**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD Y**  
**ENCARGADA DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN**  
**ADMINISTRATIVA E INFORMÁTICA**

C.c.p. Mtro. Francisco Núñez Escudero, Encargado de la Vocalía Ejecutiva y Director General de Inversión y Gestión.  
Archivo/Minutario.  
NASS/LABU/EST/amb  
110010002S/ 146 /2019

**RECIBIDO**  
COMISION DEL AGUA DEL ESTADO DE MEXICO  
17 SET. 2019

*17:20  
17/09/19*

*Recibe monicial  
17/09/19  
Rodrigo Carranza Z.*  
**Secretaría de Obra Pública**  
**Comisión del Agua del Estado de México**

Recibi manual. Resende.  
18/09/19.  
DUMEP

Recib: Manual  
19-09-19  
Juv Toledo

Recibi  
Copia / manual  
19-09-19  
J. Toledo

ADMINISTRATIVA E INFORMATICA  
ENCARGADA DE LA UNIDAD DE INFORMATICA Y  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA Y  
LIC. NORMA ANGELICA BARRIAGO SANTIAGO



Comision del Agua del Estado de Mexico  
Secretaria de Obras Publicas  
Ingeniero en Charge  
18/09/19

Co. P. Mil. Toluca  
Ingeniero en Charge  
19/09/19

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS  
DE DRENAJE Y SANEAMIENTO EN  
ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES  
REALIZADAS POR AUTORIDADES  
MUNICIPALES**

*[Handwritten signatures in blue ink]*

PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS  
DE DRENAJE Y SANEAMIENTO EN  
ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES  
REALIZADAS POR AUTORIDADES  
MUNICIPALES

© Derechos Reservados.

Primera Edición, Agosto de 2019.

Gobierno del Estado de México.

Secretaría de Obra Pública.

Subsecretaría del Agua y Obra Pública.

Comisión del Agua del Estado de México.

Unidad de Modernización Administrativa e Informática.

Félix Guzmán No. 7, Col El Parque.

Joselillo y Parque Chapultepec.

Impreso y hecho en Naucalpan de Juárez, México.

Printed and made in Naucalpan de Juárez, México.

Cuenta con correo electrónico: [caemedomex@yahoo.com.mx](mailto:caemedomex@yahoo.com.mx)

La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización ex profeso  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: I

**ÍNDICE**

**PÁG.**

PRESENTACIÓN

II

OBJETIVO GENERAL

III

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)

IV

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

V

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

VI

- Procedimiento para el Mantenimiento a los Sistemas de Drenaje y Saneamiento, en Atención a las Solicitudes Realizadas por Autoridades Municipales

219C0114L/01 1 de 40

SIMBOLOGÍA

VII

REGISTRO DE EDICIONES

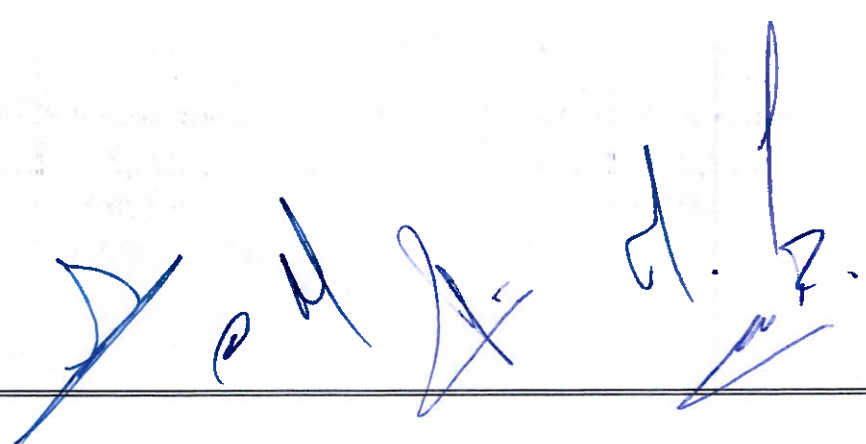
IX

DISTRIBUCIÓN

X

VALIDACIÓN

XI





**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: II

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Estado de México se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

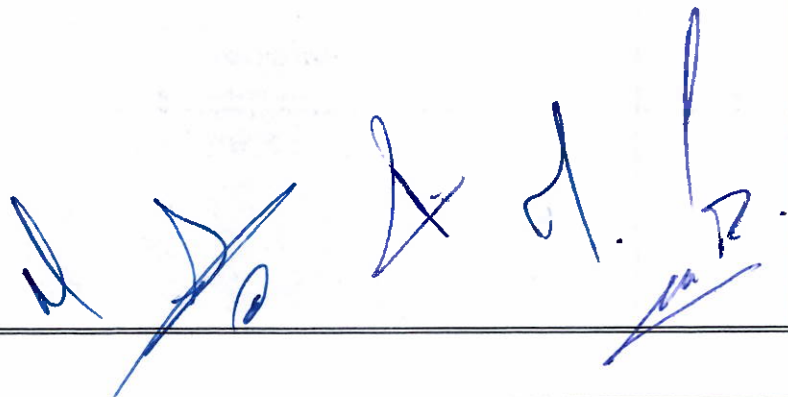
El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente procedimiento administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Comisión del Agua del Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de este organismo descentralizado.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

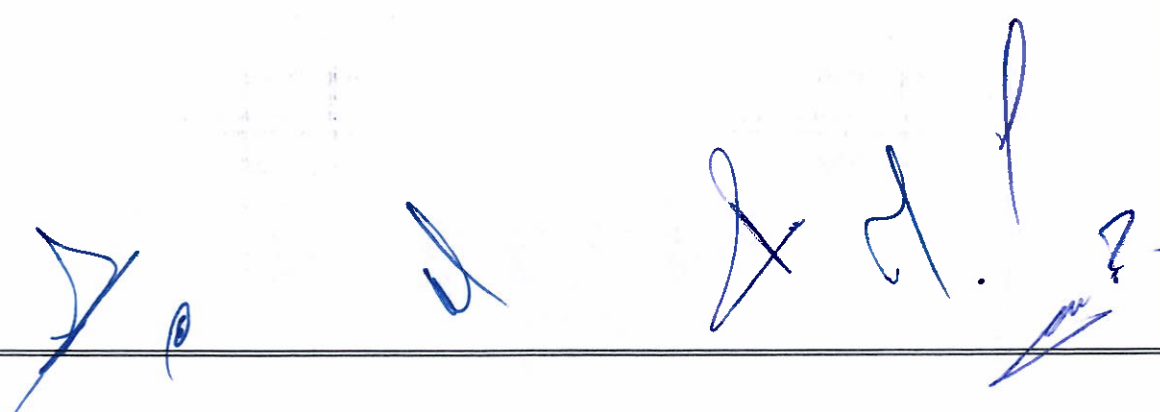
Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: III

**OBJETIVO GENERAL**

Mantener una mejor fluidez de la información generada del requerimiento y mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento de los municipios del Estado de México, por medio de la participación activa de los servidores públicos que intervienen en el procedimiento, definiendo sus responsabilidades y homogenizando los métodos de trabajo.



**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

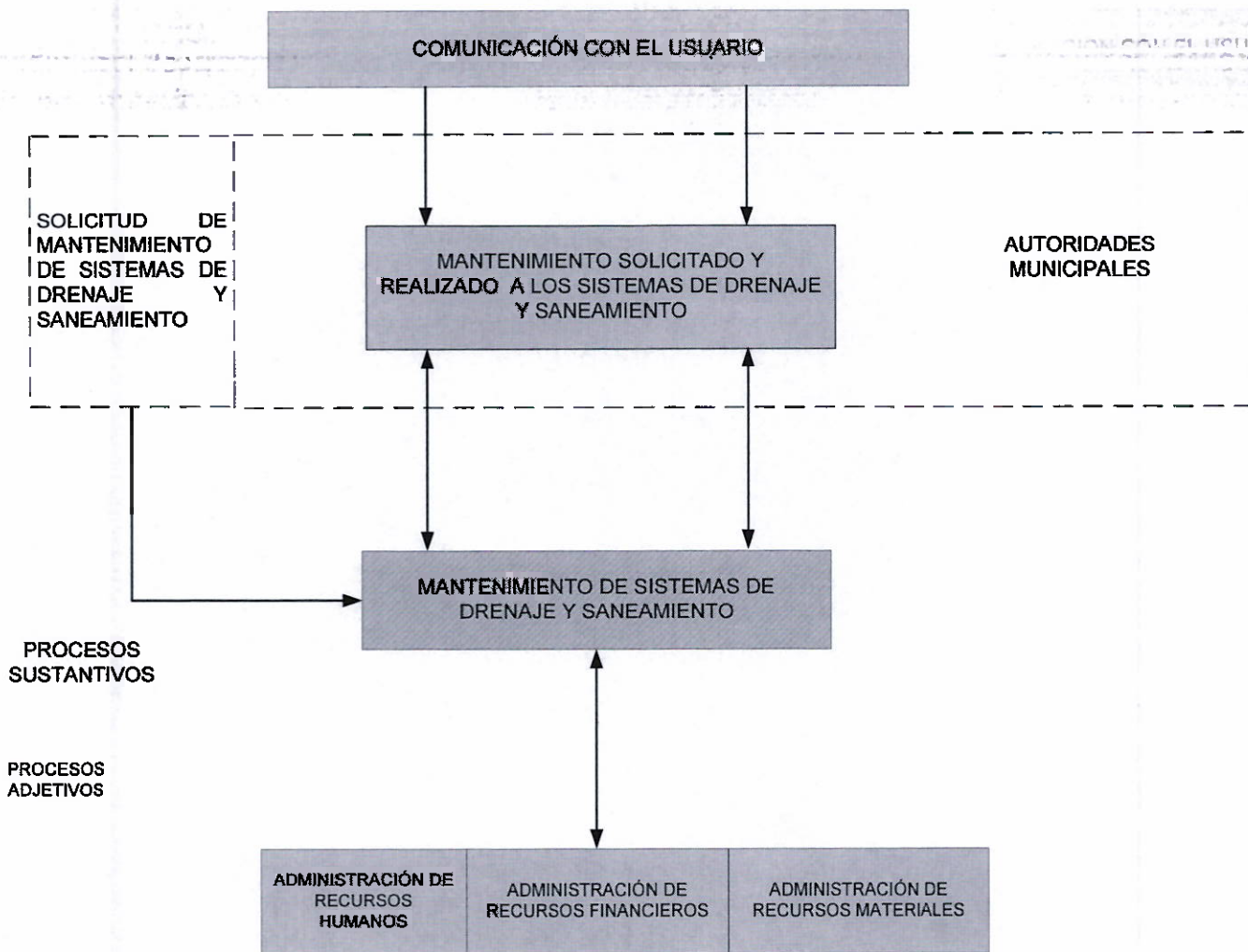
Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: IV

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



*[Handwritten signatures in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

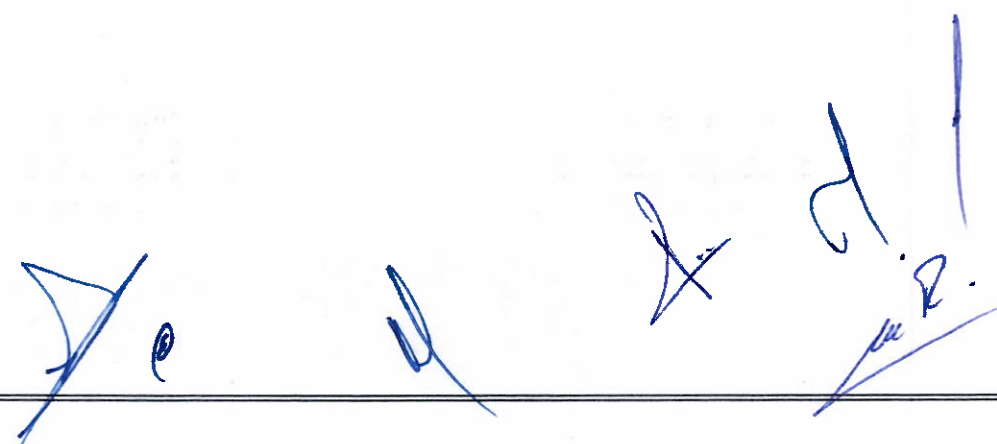
Página: V

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso: Mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.- De la solicitud a la evaluación del mantenimiento realizado a los sistemas de drenaje y saneamiento en los municipios del Estado de México.**

**Procedimiento:**

- Procedimiento para el Mantenimiento a los Sistemas de Drenaje y Saneamiento, en Atención a las Solicitudes Realizadas por Autoridades Municipales.

The bottom of the page contains several handwritten signatures in blue ink. There are four distinct signatures, each consisting of a stylized set of initials or a name. The signatures are located in the lower right quadrant of the page, below the main text area.

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

*[Handwritten signature]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 1 - de 40

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES.**

**OBJETIVO**

Mantener en operación los sistemas de drenaje y saneamiento de los municipios del Estado de México, mediante la realización de las acciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de los mismos, que contribuyen al desalojo y tratamiento de aguas residuales.

**ALCANCE**

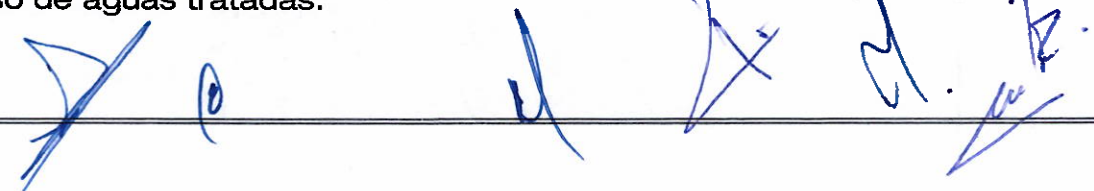
Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias, de la Subdirección de Mantenimiento y del Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado que tienen a su cargo realizar las actividades de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento solicitadas por las autoridades municipales.

**REFERENCIAS**

- **Reglamento Interior de la Comisión del Agua del Estado de México.** Capítulo IV, artículo 19, fracción I. Gaceta del Gobierno, 14 de marzo de 2016.
- **Manual General de Organización de la Comisión del Agua del Estado de México.** Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 219C0114L Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias, 219C0114000200L Subdirección de Mantenimiento, 219C011400400T a la 219C0114001000T Gerencias Regionales y 219C0114000203L Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado. Gaceta del Gobierno, 20 de septiembre de 2016 y Oficio 2034A-0583/2019 de fecha 6 de marzo de 2019.

**RESPONSABILIDADES**

La Subdirección de Mantenimiento, las Gerencias Regionales y el Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado son las unidades administrativas de la Comisión del Agua del Estado de México responsables de proporcionar apoyo a los ayuntamientos, organismos operadores, agrupaciones sociales y particulares que lo requieran en el mantenimiento y conservación de la infraestructura hidráulica de sistemas de abastecimiento, almacenamiento, desinfección y conducción de agua potable y sistemas de agua en bloque, del drenaje, alcantarillado, saneamiento, tratamiento y reúso de aguas tratadas.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

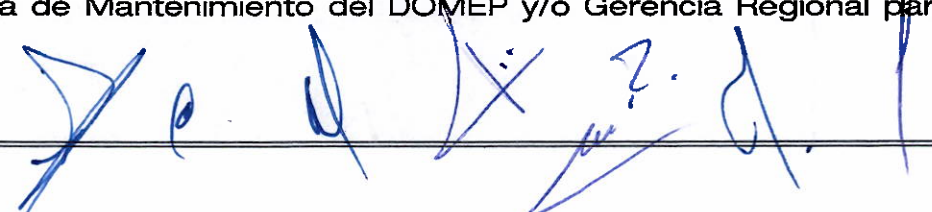
Código 219C0114L/01

Página - 2 - de 40

**El Director General de Operaciones y Atención a Emergencias, deberá:**

- Revisar el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos.
- Instruir a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional correspondiente para su atención y devolver el oficio de solicitud al área de recepción de correspondencia para registrar instrucciones.
- Revisar la propuesta de oficio de respuesta negativa y determinar si está correcto.
- Devolver el oficio de respuesta negativa al Subdirector de Mantenimiento y/o Gerente Regional para su corrección, en caso de que este incorrecto,
- Firmar el oficio de respuesta negativa y turnar al área de recepción de correspondencia de la DGOAE para su trámite.
- Revisar la propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas y determinar si está correcto.
- Devolver la propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas al Subdirector de Mantenimiento y/o Gerente Regional para su corrección, en caso de que esté incorrecto.
- Firmar el oficio de respuesta de las acciones realizadas y turnar al área de recepción de correspondencia de la DGOAE para su trámite.

**El Subdirector de Mantenimiento y/o Gerente Regional, deberá:**

- Revisar, analizar el oficio de solicitud y, en su caso los anexos y asignar al responsable de su atención.
  - Entregar al área de recepción de correspondencia para su trámite.
  - Revisar la propuesta de oficio de respuesta negativa dirigido a la autoridad municipal, el número del CED y el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) y determinar si está correcto el oficio.
  - Devolver la propuesta de oficio de respuesta negativa con las observaciones al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional para que sea modificado.
  - Rubricar propuesta de oficio de respuesta negativa y turnar al Área de Recepción de Correspondencia de la DGOAE.
  - Verificar propuesta de oficio de respuesta negativa y turnar al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional, para corregir el oficio.
  - Verificar propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas y turnar al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional, para corregir el oficio.
  - Revisar propuesta de oficio de respuesta dirigido a las autoridades municipales de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento y determinar si está correcto.
  - Devolver propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento con las observaciones al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional para que sea modificado.
- 

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 3 - de 40

- Rubricar propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas corregido y turna al Área de Recepción de Correspondencia de la DGOAE.

**El Jefe de la Unidad de Información, Programación y Evaluación, deberá:**

- Firmar el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos y entregar al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.

**El Jefe del Departamento de Información y Seguimiento, deberá:**

- Analizar el oficio de solicitud, anotar la unidad administrativa responsable de su atención, en este caso a la DGOAE, la instrucción, la prioridad y días para atender el asunto y entregar al Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento.
- Revisar el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos y entregar al Jefe de la UIPPE para firmar el CED.
- Turnar el formato CED (Anexo 1) firmado con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos a la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE para su trámite.
- Revisar las copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número de CED y determinar si corresponde a un asunto por SISPEC o de la SOP.
- Digitalizar las copias de los oficios de respuesta y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED y la enviar a través del SISPEC.
- Generar copia de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número de CED, elaborar relación y adjuntar las copias de respuesta y enviar al Jefe del Departamento de Control y Seguimiento de la Secretaría Particular de la Secretaría de Obra Pública para su registro.
- Entregar copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento al Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento.

**El Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y el Responsable del Área de Mantenimiento de la Gerencia Regional, deberá:**

- Revisar el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y en su caso los anexos.
- Verificar la disponibilidad del equipo y del personal operativo.
- Elaborar el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).
- Programar la visita al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento que requiere del mantenimiento.
- Asignar al personal operativo y entregar la "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).
- Revisar en el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), las causas por las cuales no es posible dar el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento.





**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

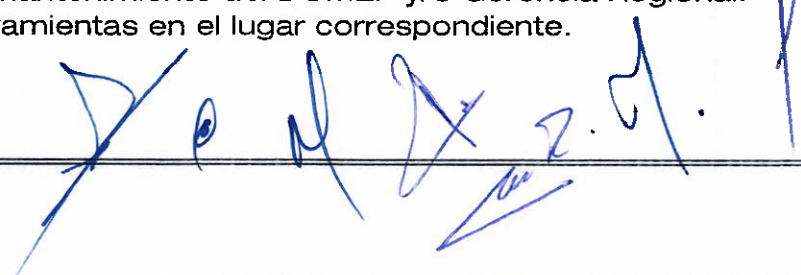
Código 219C0114L/01

Página - 4 - de 40

- Elaborar y rubricar propuesta de oficio de respuesta negativa dirigido a la autoridad municipal, anotar el número del CED y turnar a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerente Regional, para su revisión.
- Revisar propuesta de oficio de respuesta negativa con las observaciones.
- Revisar, corregir, generar y rubricar propuesta de oficio de respuesta negativa corregida y entregar al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional.
- Entregar al personal operativo asignado el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), así como el equipo, herramientas y materiales necesarios para el mantenimiento al sistema de drenaje y saneamiento solicitado.
- Recibir los formatos "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).
- Elaborar y rubricar propuesta de oficio de respuesta dirigida a las autoridades municipales de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento y turnar a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerente Regional.
- Revisar, corregir, generar y rubricar la propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento corregida y entregar Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional.

**El Personal Operativo del Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional, deberá:**

- Recibir instrucción y el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).
- Traslarse al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento, verificar cuales son los requerimientos del mantenimiento y determina si se puede dar el mantenimiento solicitado.
- Requisar y rubricar en el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), las causas por las cuales no es posible dar el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, rubrica y entregar al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional.
- Recibir el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), el equipo, herramientas y materiales y trasladarse al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento.
- Realizar las actividades de mantenimiento.
- Aplicar una encuesta de satisfacción a la persona designada por interesado por medio de la requisición y firma del formato "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y, en su caso obtiene sello oficial de la institución.
- Entregar los formatos "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional.
- Acomodar el equipo y herramientas en el lugar correspondiente.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

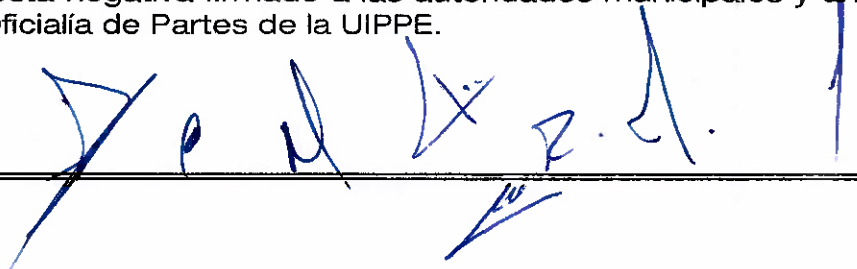
Página - 5 - de 40

**El Área de Recepción de Correspondencia de la Dirección General de Operaciones y Atenciones a Emergencias, deberá:**

- Recibir el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos y acusar en el CED original.
- Registrar y capturar en el Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios, los datos necesarios y turnar al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias.
- Registrar instrucciones dirigidas a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional responsable para atender la solicitud.
- Imprimir el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2) y entregar el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud al Subdirección Mantenimiento y/o Gerencia Regional y recabar acuse de recibo en la columna "Turnado a:"
- Recibir y asignar número de folio consecutivo en la propuesta de oficio de respuesta negativa y turnar al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias para su firma.
- Recibir y registrar en el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2) el oficio de respuesta negativa firmado y entregar oficio original a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, así como obtener el acuse de recibo.
- Recibir y asignar número de folio consecutivo en la propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas y turnar al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias para su firma.
- Registrar en el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2) el oficio de respuesta de las acciones realizadas firmado y entregar a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, así como obtener el acuse de recibo.

**El Área de Recepción de Correspondencia de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, deberá:**

- Recibir el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, acusar de recibido en la columna "Turnado a" del formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2).
- Capturar en el formato "Control de Registro de Correspondencia" (Anexo 3) la instrucción y los datos necesarios y turnar a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional.
- Recibir el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, registrar la instrucción en el formato "Control de Registro de Correspondencia" (Anexo 3) y turnar al Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento Pesado y/o área de mantenimiento de la Gerencia Regional.
- Entregar oficio de respuesta negativa firmado a las autoridades municipales y una copia a la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 6 - de 40

- Archivar acuses de recibido junto con los formatos "CED" (Anexo 1) y Orden de Servicio" (Anexo 4).
- Entregar oficio de respuesta de las acciones realizadas firmado a las autoridades municipales y una copia en la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE.
- Archivar acuses de recibido en el expediente junto con los formatos "CED" (Anexo 1), "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) y "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5).

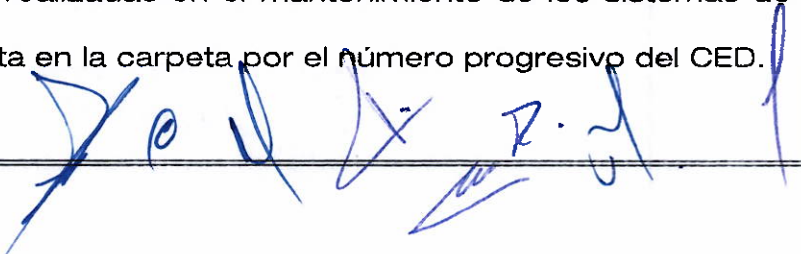
**La Ventanilla de Oficialía de Partes de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, deberá:**

- Recibir el oficio de solicitud y/o anexos en original y copia, sellar en la copia, anotar la fecha, la hora, su nombre y firmar de recibido.
- Entregar oficio de solicitud en original a la Secretaria de la Correspondencia Externa del Departamento de Información y Seguimiento.
- Recibir el formato CED (Anexo 1) con el oficio solicitud y, en su caso los anexos, generar las copias necesarias y entregar a la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias.
- Archivar acuse en la carpeta por el número progresivo del CED.
- Recibir copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED, acusar de recibido en la copia del oficio y entregar oficio de respuesta al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.

**La Secretaria de la Correspondencia Externa del Departamento de Información y Seguimiento, deberá:**

- Recibir oficio de solicitud original y asignar número de Control de Envío de Documentación (CED) en el Sistema de Gestión Documental.
- Capturar los datos referentes a la fecha de recepción, No. de oficio y la fecha, nombre y cargo del petionario, dependencia y municipio y entregar el oficio de solicitud al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.

**El Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento, deberá:**

- Capturar en el Sistema de Correspondencia Externa una síntesis del contenido del oficio, la(s) instrucción(es) y a la DGOAE como unidad responsable para atender la solicitud, el número de días hábiles para contestar y la prioridad del mismo.
  - Imprimir el formato CED con el oficio original y en su caso los anexos y entregar al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.
  - Capturar en el sistema de correspondencia externa el número de CED y los oficios de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
  - Archivar los oficios de respuesta en la carpeta por el número progresivo del CED.
- 

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 7 - de 40

**DEFINICIONES**

**Autoridad Municipal:** Presidentes Municipales y/o Directores de los Organismos Operadores de Agua.

**CAEM:** Comisión del Agua del Estado de México.

**C.E.D.:** Control de Envío de Documentos.

**Drenaje:** Proceso de descarga de agua de un suelo por corriente superficial (drenaje superficial) y eliminación de agua excesiva dentro del suelo por movimiento descendente, a través del mismo.

**DOMEP:** Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado.

**Mantenimiento:** Conjunto de operaciones y acciones necesarias para que la infraestructura hidráulica puedan seguir funcionando de forma correcta.

**Saneamiento:** Eliminación de todos los desechos y sustancias perjudiciales, de una población.

**Sistema de Drenaje y Saneamiento:** Conjunto de instalaciones hidráulicas relacionadas entre sí de forma ordenada, que contribuyen al desalojo y tratamiento de aguas residuales, en este caso, ubicadas en el territorio del Estado de México.

**SISPEC:** Sistema de Peticiones Ciudadanas

**SOP:** Secretaría de Obra Pública.

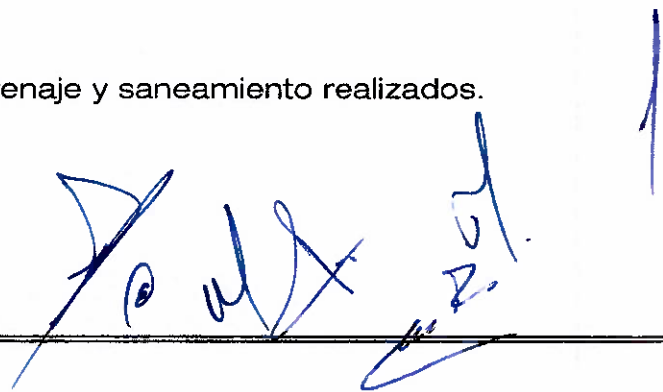
**UIPPE:** Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

**INSUMOS**

- Oficio de solicitud de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento dirigido al Vocal Ejecutivo.

**RESULTADOS**

- Mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento realizados.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

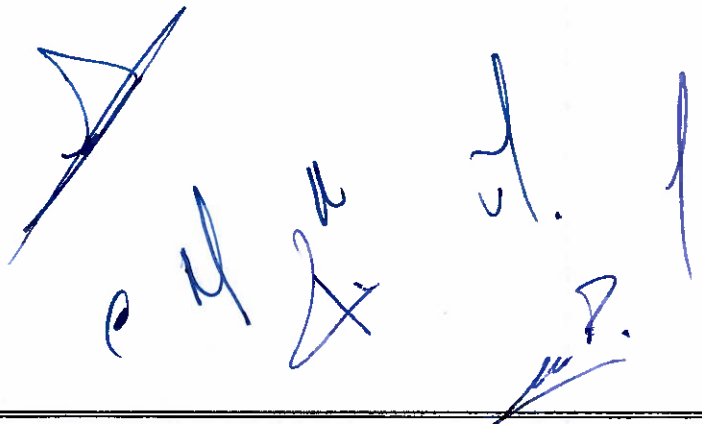
Página - 8 - de 40

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Guía para la Recepción, Registro y Despacho de la Correspondencia de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

**POLÍTICAS**

1. Para efectos del presente procedimiento, se proporcionará el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, mismo que comprende los servicios que a continuación se relacionan:
  - Limpieza de fosas sépticas, canales y cauces a cielo abierto.
  - Redes de drenaje y cárcamos.
2. La Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias deberá atender el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento solicitados a la Vocalía Ejecutiva, de acuerdo a la prioridad y dependiendo de la complejidad de éstos dentro del período de 1 a diez días hábiles.
3. La Gerencia Regional y/o el DOMEP realizará una visita técnica al sitio donde se ubican los sistemas de drenaje y saneamiento, con la finalidad de determinar su atención inmediata y, en su caso programar el mantenimiento solicitado por las autoridades municipales, de acuerdo la complejidad y urgencia de los mismos.
4. El expediente que se integrará para el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento, deberá contener los siguientes documentos ordenados de manera cronológica:
  - Copia del CED (Anexo 1).
  - Original del Oficio de solicitud del mantenimiento.
  - "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).
  - "Encuesta de Satisfacción: 'Permítenos Servirte Mejor'" (Anexo 5).
  - Copia de oficios de respuesta.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 9 - de 40

**DESARROLLO**

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
		Viene de la Guía para la Recepción, Registro y Despacho de la Correspondencia de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, actividad No. 1.
1	Autoridades Municipales	Elabora oficio de solicitud de mantenimiento al sistema de drenaje y saneamiento. Acude a la Ventanilla de la UIPPE entrega original y copia del oficio y, su caso los anexos a la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE.
2	UIPPE/Ventanilla de Oficialía de Partes	Recibe el oficio y, su caso los anexos en original y copia, se entera, sella en la copia, anota la fecha, la hora, nombre y firma de recibido y devuelve la copia del oficio a las autoridades municipales.
3	Autoridades Municipales	Recibe acuse en la copia del oficio de solicitud, se entera y se retira. Espera oficio de respuesta al mantenimiento solicitado. <b>Se conecta con la operación Nos. 33 y 49.</b>
4	UIPPE/Ventanilla de Oficialía de Partes	Entrega oficio de solicitud en original a la Secretaria de la Correspondencia Externa del Departamento de Información y Seguimiento.
5	Departamento de Información y Seguimiento/ Secretaria de la Correspondencia Externa	Recibe oficio de solicitud original y en el Sistema de Gestión Documental, asigna número de Control de Envío de Documentación (CED), captura los datos referentes a la fecha de recepción, No. y la fecha del oficio, nombre y cargo del peticionario, dependencia y municipio y entrega el oficio de solicitud al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.
6	Departamento de Información y Seguimiento/Jefe de Departamento	Recibe el oficio de solicitud, analiza y anota instrucción, la unidad administrativa responsable para atender el asunto, en este caso a la DGOAE, la prioridad y días para atender el asunto y entrega al Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 10 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
7	Departamento de Información y Seguimiento/ Enlace de Unidad Administrativa	Recibe oficio de solicitud con indicaciones, captura en el Sistema de Correspondencia Externa una síntesis del contenido del oficio, indicando la(s) instrucción(es), los anexos, la DGOAE como responsable para atender la solicitud, el número de días hábiles para contestar y la prioridad del mismo. Imprime el formato CED (Anexo 1), lo adjunta al oficio original y en su caso los anexos y los entrega al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.
8	Departamento de Información y Seguimiento/Jefe Departamento	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, revisa, se entera y entrega al Jefe de la UIPPE para firmar el CED.
9	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación/Jefe de Unidad	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, se entera, firma el CED y entrega al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.
10	Departamento de Información y Seguimiento/Jefe Departamento	Recibe el formato CED (Anexo 1) firmado con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos y turna a la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE para su trámite.
11	UIPPE/Ventanilla de Oficialía de Partes	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, genera las copias necesarias y entrega al Área de Recepción de Correspondencia de la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias. Archiva acuse de recibo en la carpeta por el número progresivo del CED.
12	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción Correspondencia	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, acusa en el CED original y en la copia de las peticiones y devuelve. Registra y captura en el Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios, los datos necesarios y turna al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 11 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
13	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, revisa e instruye a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional correspondiente para su atención y devuelve la documentación al Área de Recepción de Correspondencia de la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias para registrar instrucciones.
14	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción Correspondencia	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, registra instrucciones dirigidas a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional responsable para que atiendan la solicitud, imprime el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2), entrega al Área de Correspondencia, según corresponda y recaba acuse de recibo en la columna "Turnado a:" y archiva.
15	Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional/Área de Recepción Correspondencia	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, acusa de recibido en la columna "Turnado a" del formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2), captura en el formato "Control de Registro de Correspondencia" (Anexo 3) la instrucción y los datos necesarios y turna a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda.
16	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Recibe el formato CED (Anexo 1) e instrucción con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, revisa, analiza la petición y asigna al responsable de su atención y entrega al Área de Recepción de Correspondencia de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, para su trámite.
17	Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional/Área de Recepción Correspondencia	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y, en su caso los anexos, registra la instrucción en el formato "Control de Registro de Correspondencia" (Anexo 3) y turna al Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento Pesado y/o área de mantenimiento de la Gerencia Regional, según corresponda.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 12 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
18	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado/Jefe de Departamento y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	Recibe el formato CED (Anexo 1) con el oficio de solicitud y en su caso los anexos, revisa, se entera, verifica la disponibilidad del equipo y del personal operativo, elabora el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) y programa la visita al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento que requiere del mantenimiento, asigna al personal operativo y le entrega el "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático".
19	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Personal Operativo	Recibe instrucción y el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), se trasladan al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento, verifican cuales son los requerimientos del mantenimiento y determinan: <b>¿Se puede dar el mantenimiento solicitado?</b>
20	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Personal Operativo	<b>No se puede dar el mantenimiento solicitado.</b> Requisita en el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), las causas por las cuales no es posible dar el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, rubrica y entrega al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEP y/o Gerencia Regional, según corresponda.
21	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	Recibe el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), donde se especifican las causas por las cuales no es posible dar el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, se entera. Elabora propuesta de oficio de respuesta negativa dirigido a las autoridades municipales y anota el número del CED, lo rubrica y turna a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerente Regional, según corresponda, para su revisión.
22	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Recibe propuesta de oficio de respuesta negativa dirigido a las autoridades municipales con número del CED junto con el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), revisa y determina: <b>¿Está correcto el oficio de respuesta negativa?</b>

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 13 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
23	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	<b>No está correcto el oficio de respuesta negativa.</b> Devuelve propuesta de oficio de respuesta con las observaciones a corregir, al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional para su modificación, según corresponda.
24	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	Recibe propuesta de oficio de respuesta negativa con las observaciones, revisa, corrige, genera propuesta de oficio de respuesta corregida, rubrica y entrega al Subdirector de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda. Se conecta con la operación No. 22.
25	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	<b>Si está correcto el oficio de respuesta negativa.</b> Rubrica la propuesta de oficio de respuesta negativa corregida y turna al Área de Recepción de Correspondencia de la DGOAE.
26	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción de Correspondencia	Recibe propuesta de oficio de respuesta negativa corregida, asigna número de folio consecutivo y turna al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias para su firma.
27	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	Recibe oficio de respuesta negativa, revisa y determina: <b>¿Está correcto el oficio de respuesta negativa?</b>
28	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	<b>No está correcto el oficio de respuesta negativa.</b> Devuelve el oficio de respuesta negativa al Subdirector de Mantenimiento y/o Gerente Regional para su corrección, según corresponda.
29	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Recibe oficio de respuesta negativa, verifica y turna al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional, para corregir el oficio, según corresponda. <b>Se conecta con la operación No. 22.</b>
30	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	<b>Si está correcto el oficio de respuesta negativa.</b> Firma el oficio de respuesta negativa y turna al área de recepción de correspondencia de la DGOAE para su trámite.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 14 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
31	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción de Correspondencia	Recibe oficio de respuesta negativa firmado, registra en el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2), y entrega oficio original a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda y obtiene acuse de recibo y archiva.
32	Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional/Área de Recepción de Correspondencia	Recibe oficio de respuesta negativa firmado, acusa de recibido y devuelve, genera copias y entrega oficio original a las autoridades municipales y una copia a la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE. <b>Se conecta con la operación No. 50.</b>  Obtiene acuses de recibido y archiva junto con los formatos "CED" (Anexo 1) y Orden de Servicio" (Anexo 4).
33	Autoridades Municipales	Recibe original de oficio de respuesta negativa, acusa de recibido en la copia del oficio que devuelve, revisa, se entera y archiva.
34	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado/Jefe de Departamento y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	<b>Viene de la operación No. 19.</b> <b>Si se puede dar el mantenimiento solicitado.</b>  Entrega al personal operativo asignado el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), así como el equipo, herramientas y materiales necesarios para el mantenimiento al sistema de drenaje y saneamiento solicitado.
35	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Personal Operativo	Recibe el formato "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4), así como el equipo, herramientas y materiales, se traslada al sitio donde se ubica el sistema de drenaje y saneamiento, realiza las actividades de mantenimiento, una vez terminadas, aplica una encuesta de satisfacción a la persona designada por interesado por medio de la requisición y firma del formato "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permitenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y, en su caso obtiene sello oficial de la institución. Se retira del lugar.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 15 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
36	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Personal Operativo	Entrega los formatos "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional. Acomoda el equipo y herramientas en el lugar correspondiente.
37	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	Recibe los formatos "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5) y "Orden de Servicio (Anexo 4), se entera. Elabora propuesta de oficio de respuesta dirigido a las autoridades municipales de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, lo rubrica y turna a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerente Regional, según corresponda para su revisión.
38	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Recibe propuesta de oficio de respuesta dirigido a las autoridades municipales de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento, revisa y determina: <b>¿Está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas?</b>
39	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	<b>No está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas.</b> Devuelve propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento con las observaciones a corregir, al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional para su modificación, según corresponda.
40	Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado y/o Gerencia Regional/Responsable del Área de Mantenimiento	Recibe propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento a los sistemas de drenaje y saneamiento con las observaciones a corregir, revisa, corrige, genera nueva propuesta de oficio de respuesta, lo rubrica y entrega a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda. <b>Se conecta con la operación No. 38.</b>

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 16 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
41	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Si está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas. Rubrica propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas y turna al Área de Recepción de Correspondencia de la DGOAE.
42	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción de Correspondencia	Recibe propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas, asigna de número de folio consecutivo y turna al Director General de Operaciones y Atención a Emergencias para su firma.
43	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	Recibe propuesta de oficio de respuesta de las acciones realizadas, revisa y determina: <b>¿Está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas?</b>
44	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	<b>No está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas.</b> Devuelve el oficio de respuesta de las acciones realizadas al Subdirector de Mantenimiento y/o Gerente Regional para su corrección, según corresponda.
45	Subdirección de Mantenimiento/Subdirector y/o Gerencia Regional/Gerente	Recibe oficio de respuesta de las acciones realizadas, verifica y turna al Responsable del Área de Mantenimiento del DOMEPE y/o Gerencia Regional, para corregir el oficio, según corresponda. <b>Se conecta con la operación No. 40.</b>
46	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Director General	Si está correcto el oficio de respuesta de las acciones realizadas. Firma el oficio de respuesta de las acciones realizadas y turna al área de recepción de correspondencia de la DGOAE para su trámite.
47	Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias/Área de Recepción de Correspondencia	Recibe oficio de respuesta de las acciones realizadas firmado, registra en el formato "Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2), y entrega oficio original al Área de Recepción de Correspondencia de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda y obtiene acuse de recibo en la copia del oficio y archiva.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 17 - de 40

No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
48	Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional/Área de Recepción de Correspondencia	<p>de Recibe oficio de respuesta de las acciones realizadas firmado, acusa de recibido en la copia del oficio y devuelve, genera copias y entrega oficio original a las autoridades municipales y una copia en la Ventanilla de Oficialía de Partes de la UIPPE. <b>Se conecta con la operación No. 50.</b></p> <p>Obtiene acuses de recibido, y archiva en el expediente junto con los formatos "CED" (Anexo 1), "Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4) y "Encuesta de Satisfacción del Cliente "Permítenos Servirte Mejor" (Anexo 5).</p>
49	Autoridades Municipales	<p>Recibe original de oficio de respuesta de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento, acusa de recibido en la copia del oficio que devuelve, revisa, se entera y archiva.</p>
50	UIPPE/Ventanilla de Oficialía de Partes	<p><b>Viene de las operaciones Nos. 32 y 49.</b></p> <p>Recibe las copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED, acusa de recibido en la copia del oficio que devuelve y entrega oficio de respuesta al Jefe del Departamento de Información y Seguimiento.</p>
51	Departamento Información Seguimiento/Jefe Departamento	<p>de Recibe las copias de los oficios de respuesta y negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número de CED, revisa y determina: <b>¿Corresponde a un asunto por SISPEC o de la SOP?</b></p>
52	Departamento Información Seguimiento/Jefe Departamento	<p>de <b>Corresponde a un asunto por SISPEC.</b></p> <p>y Digitaliza las copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED y las envía a través del SISPEC y concluye la petición.</p>

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 18 - de 40

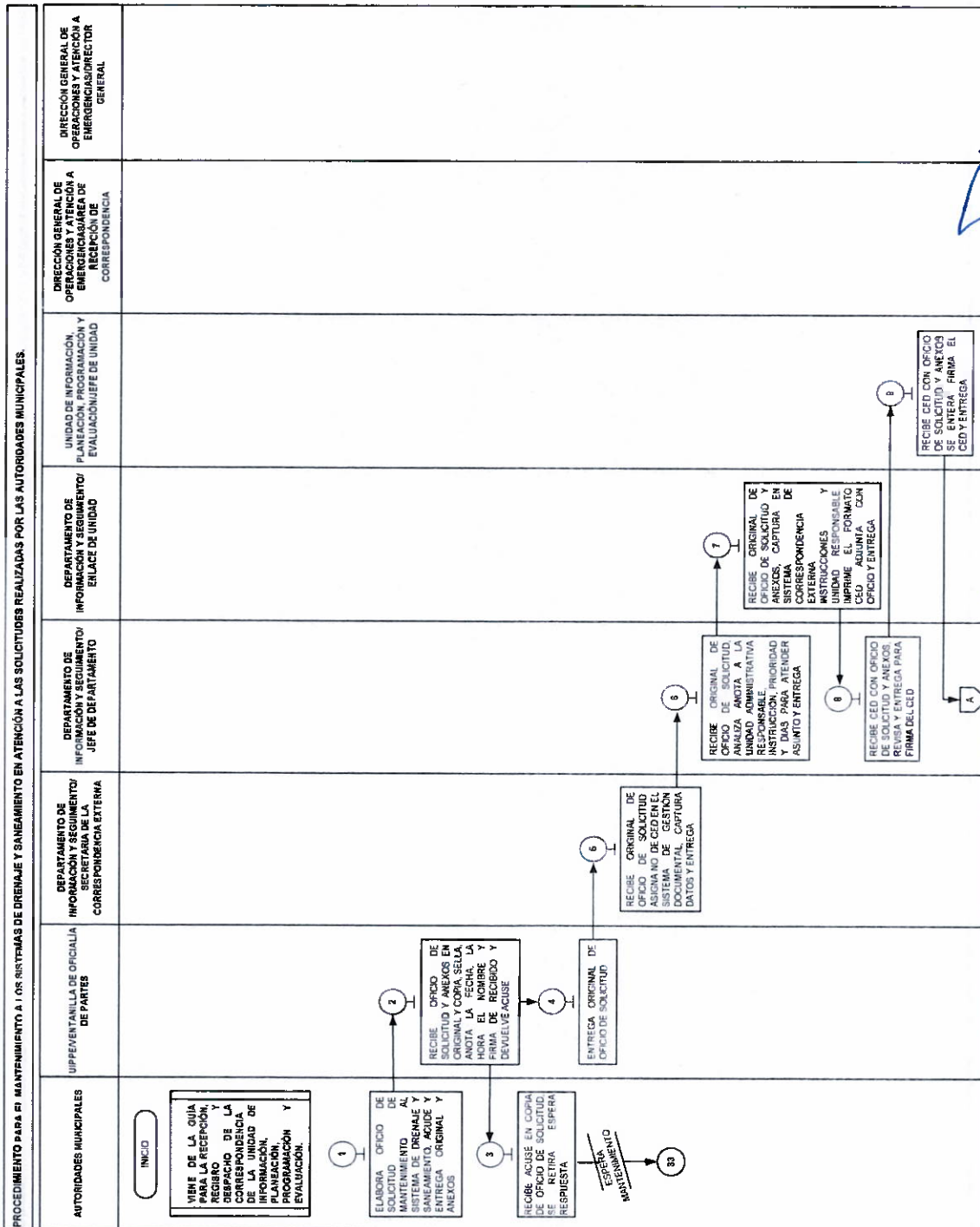
No.	Unidad Administrativa/Puesto	Descripción
53	Departamento de Información Seguimiento/Jefe Departamento	<p>de y de <b>Corresponde a un asunto de la SOP.</b></p> <p>Genera copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número de CED, elabora relación y adjunta las copias de respuesta y envía al Jefe del Departamento de Control y Seguimiento de la Secretaría Particular de la Secretaría de Obra Pública para su registro, obtiene acuse de recibido y archiva.</p> <p>Entrega copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento al Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento. <b>Se conecta con la operación no. 55.</b></p>
54	Departamento de Control y Seguimiento de la Secretaría Particular de la Secretaría de Obra Pública/Jefe Departamento	<p>de la Secretaría de Obra Pública de</p> <p>Recibe relación con las copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED, acusa de recibido en la copia de la relación y devuelve, se entera registra en controles internos y archiva.</p>
55	Departamento de Información y Seguimiento/ Enlace de Unidad Administrativa	<p>de Unidad</p> <p>Recibe copias de los oficios de respuesta negativa y/o de las acciones realizadas en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento con número del CED, captura en el sistema de correspondencia externa y archiva los oficios en la carpeta por el número progresivo del CED.</p>

Handwritten signatures in blue ink, including a large stylized signature on the left and several smaller ones on the right.

# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 19 - de 40

## DIAGRAMACIÓN

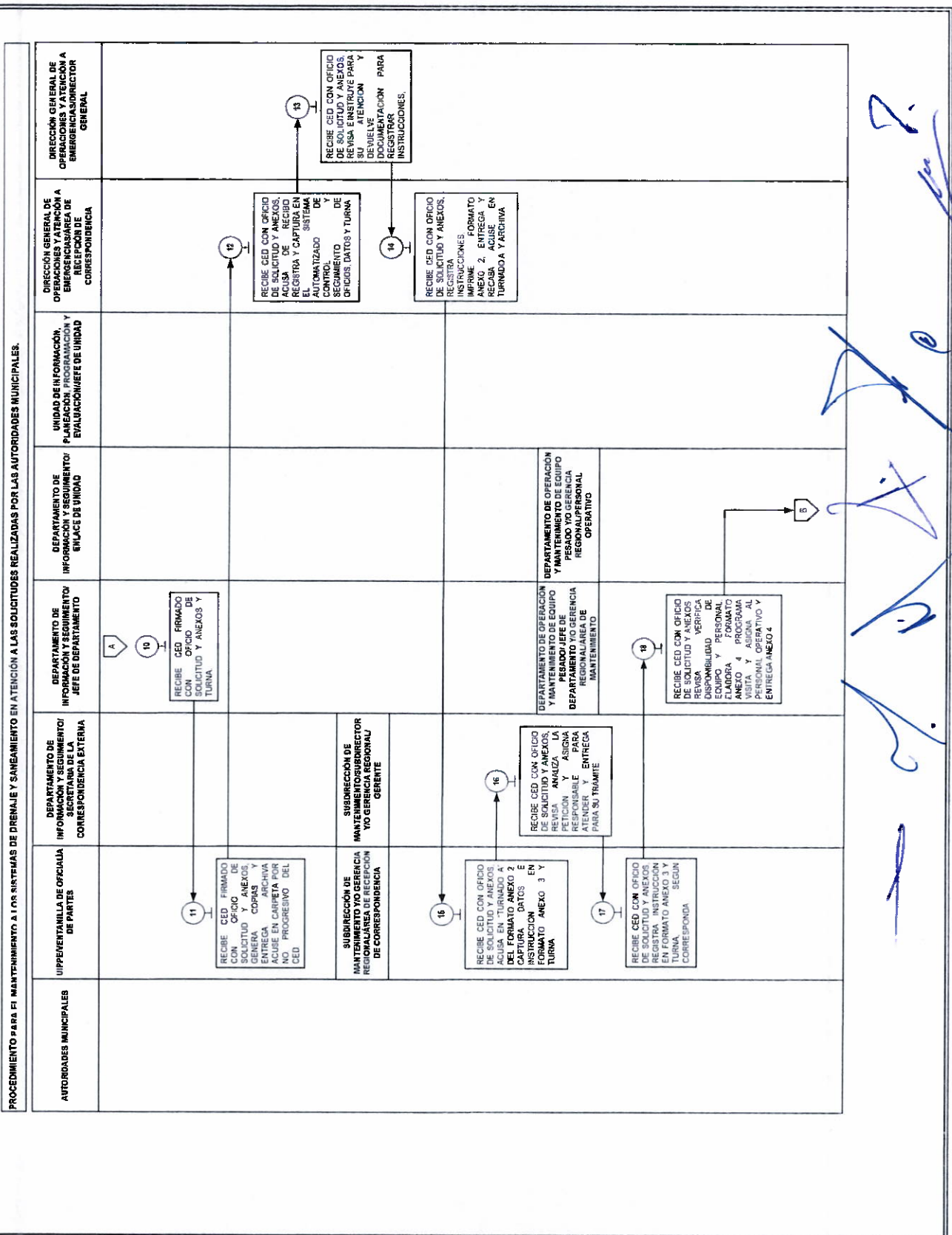


Handwritten signature and initials on the right side of the diagram.



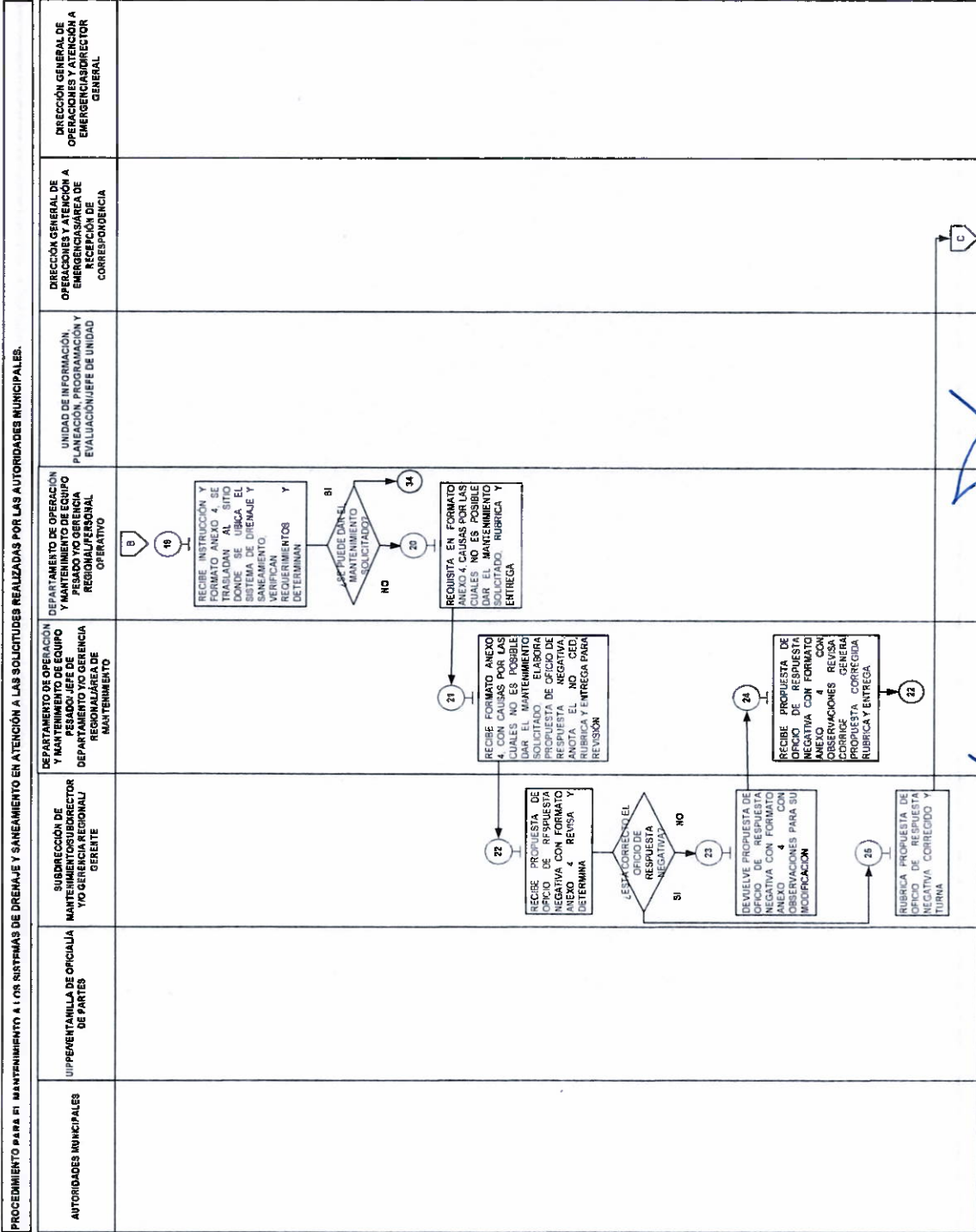
# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

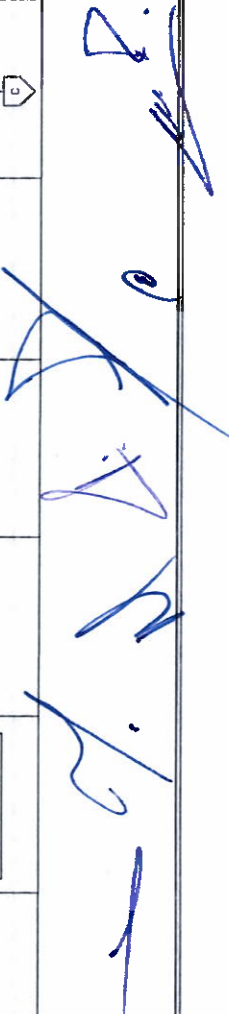
Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 20 - de 40



# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

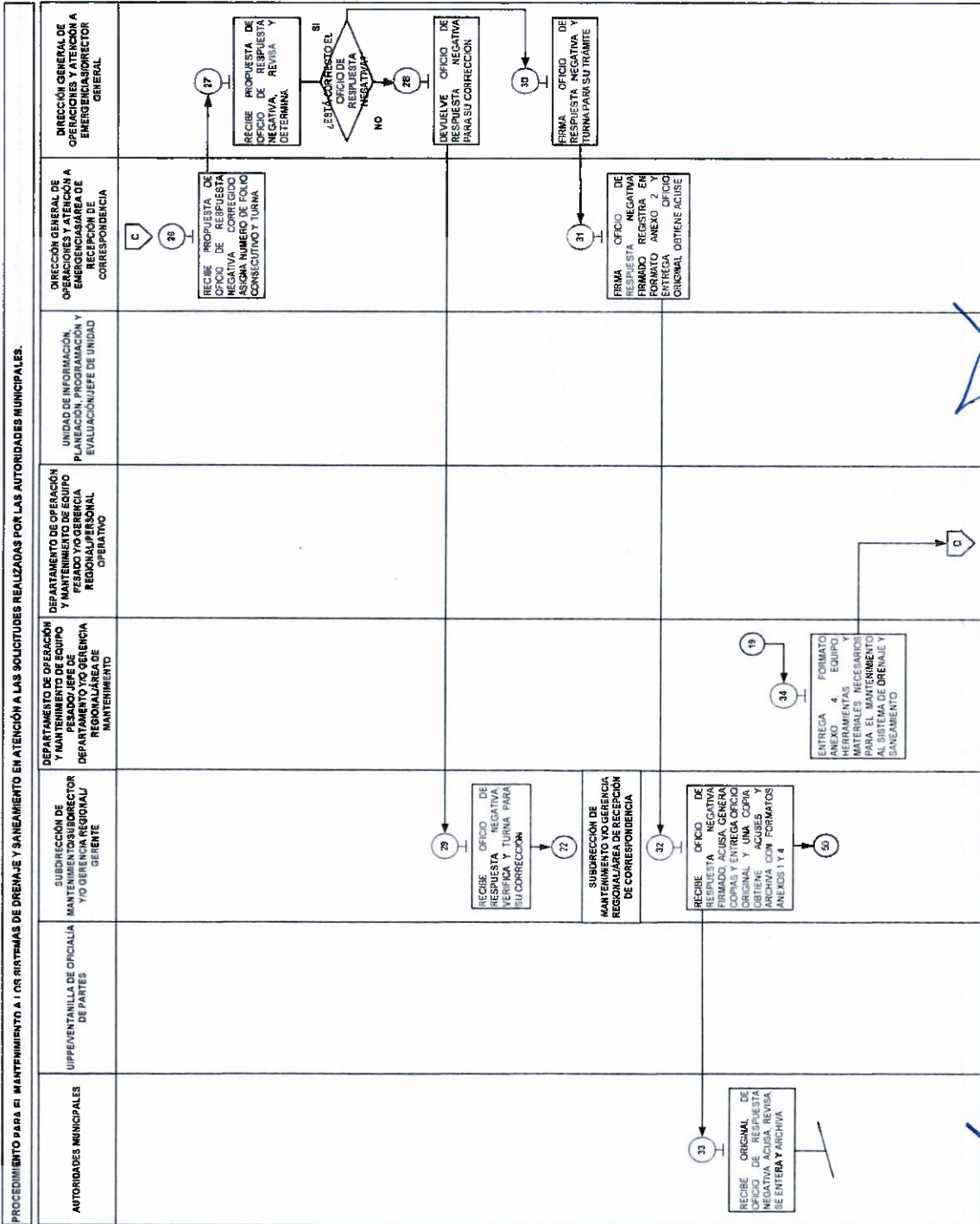
Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 21 - de 40



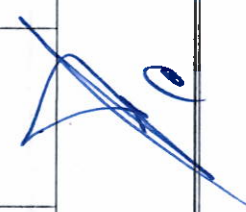





# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

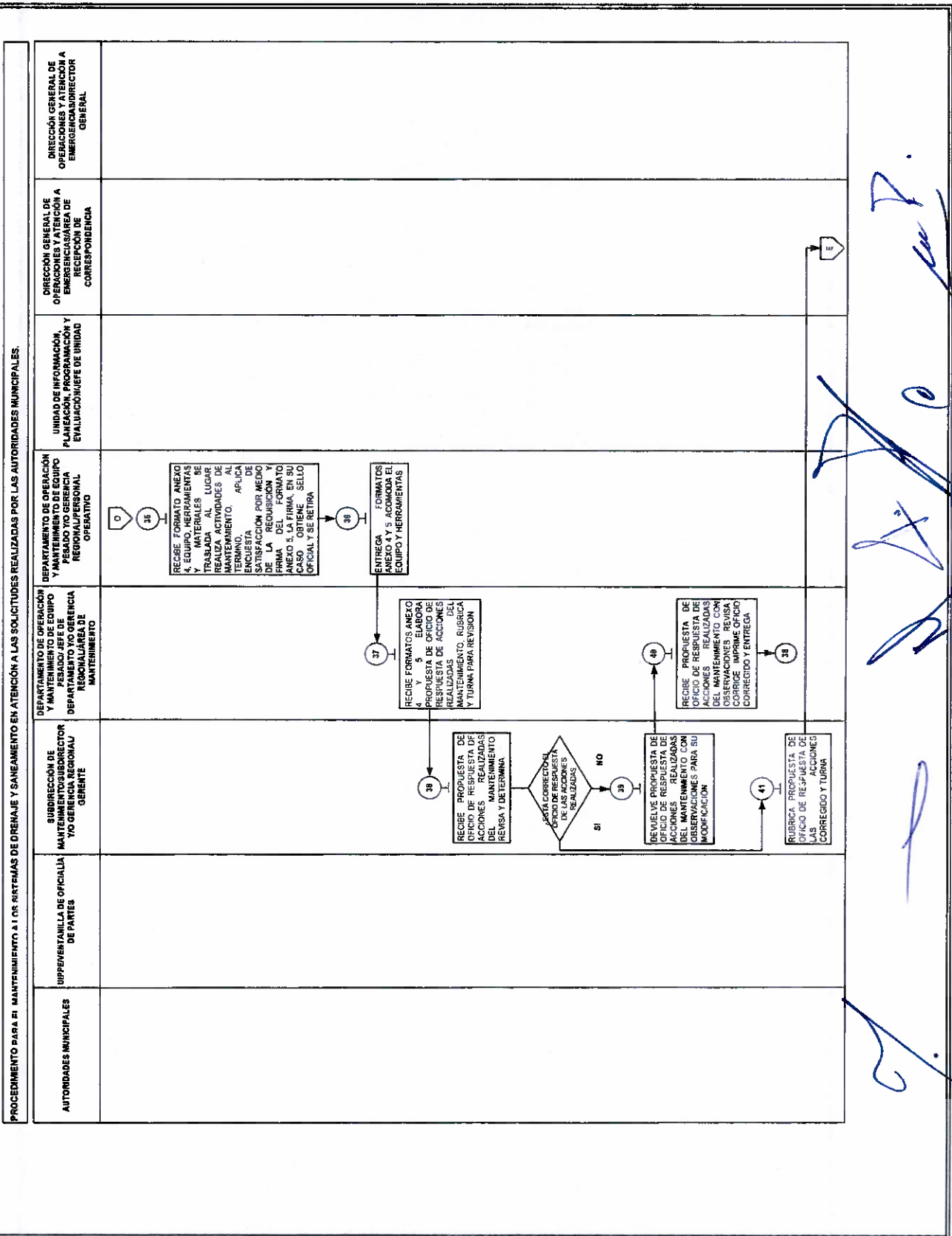
Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 22 - de 40



# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

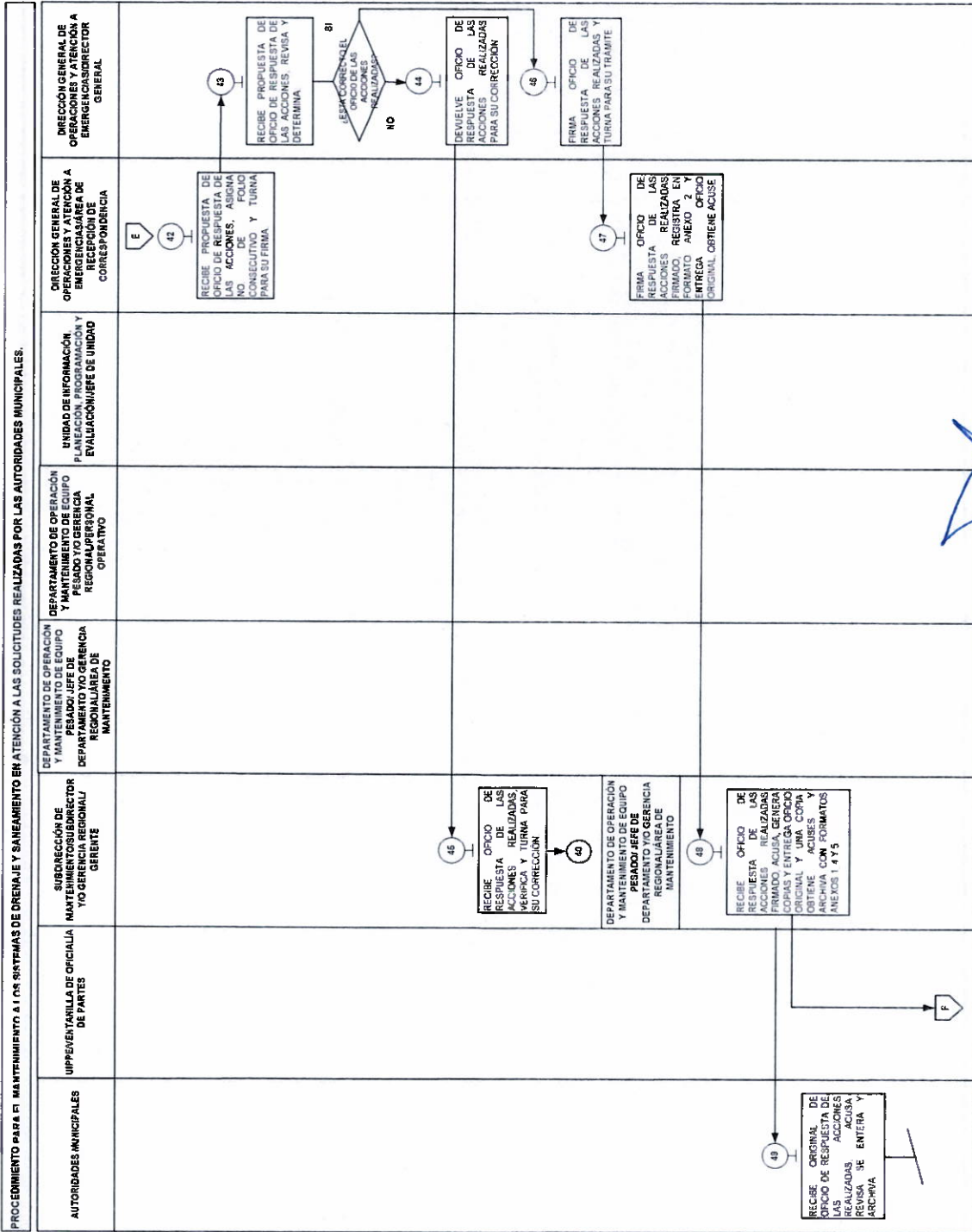
Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 23 - de 40



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR AUTORIDADES MUNICIPALES

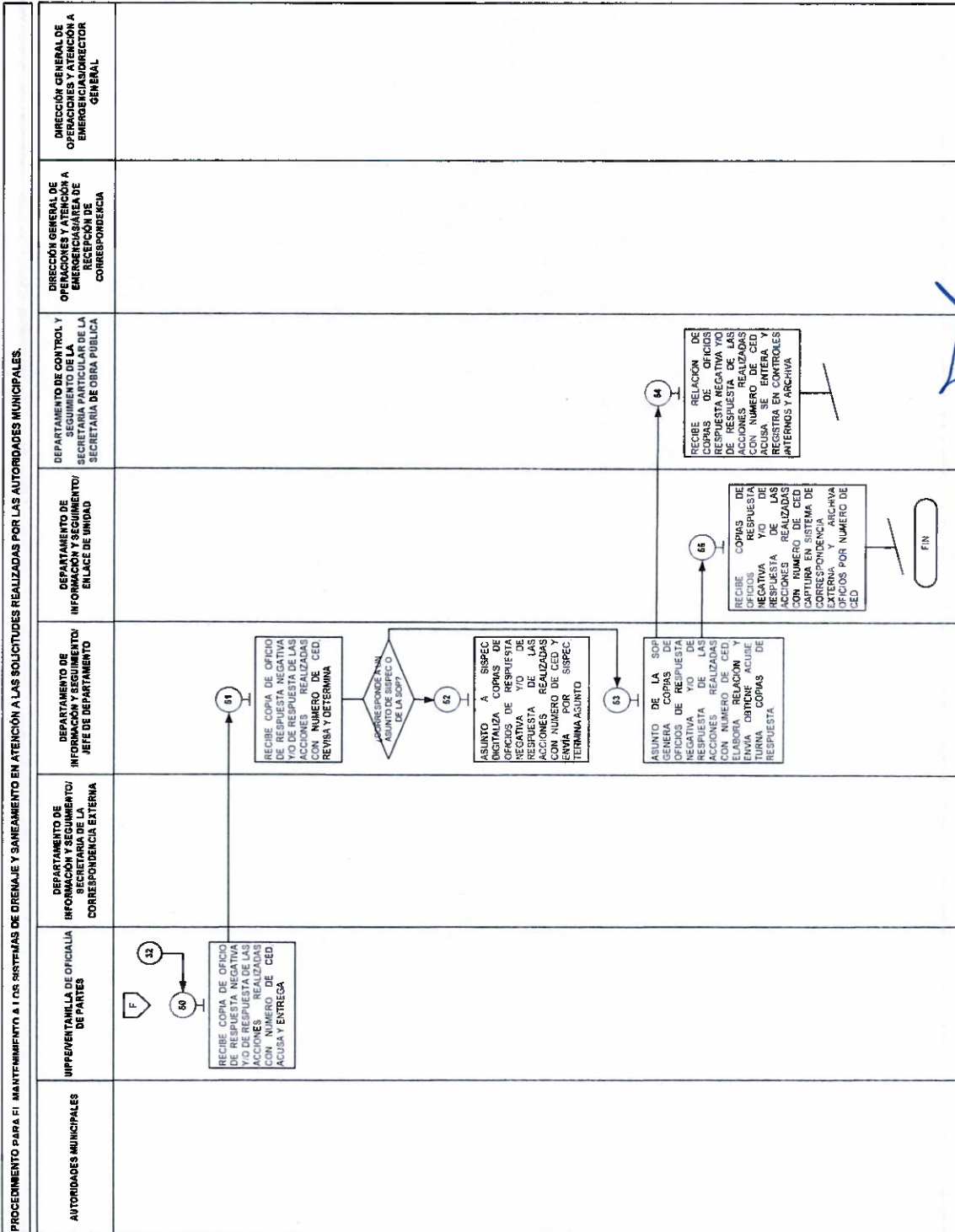
Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 24 - de 40



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 25 - de 40

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y SANEAMIENTO EN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR LAS AUTORIDADES MUNICIPALES.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side and initials on the left side.]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 26 - de 40

**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficiencia en la realización del mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento solicitados.

Apoyo al total de municipios en el Estado de México, en el mantenimiento de sus sistemas de alcantarillado y en contingencias

Apoyo a los municipios en el mantenimiento de sus sistemas de alcantarillado y en contingencias propuestos.

X 100=

Porcentaje de eficiencia en la atención de los sistemas de alcantarillado y contingencias a los municipios.

Capacidad total tratado.

Caudal instalada.

X 100=

Porcentaje de caudal tratado en relación a la capacidad instalada en infraestructura que la CAEM apoya en su operación y mantenimiento

**Registro de Evidencias:**

El mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento quedan registrados en el Programa Anual de Metas Físicas por Proyecto y Unidad Ejecutora, bajo resguardo de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda.

Los mantenimientos de los sistemas de drenaje y saneamiento que por diferentes causas ajenas a la CAEM no pueden ser atendidos, quedan registrados en los oficios firmados por la DGOAE, bajo resguardo de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda.

Los mantenimientos de los sistemas de drenaje y saneamiento ejecutados por la CAEM, quedan registrados en los oficios de notificación, las órdenes de servicios y las encuestas de satisfacción "Permítenos Servirte Mejor", bajo resguardo de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

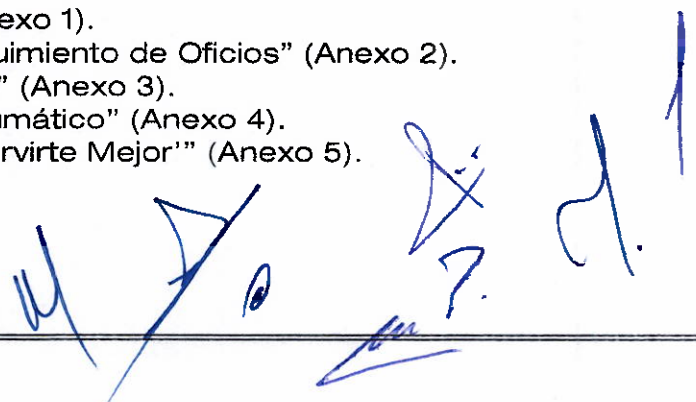
"Control de Envío Documentos (CED) (Anexo 1).

"Sistema Automatizado del Control y Seguimiento de Oficios" (Anexo 2).

"Control de Registro de Correspondencia" (Anexo 3).

"Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático" (Anexo 4).

"Encuesta de Satisfacción 'Permítenos Servirte Mejor'" (Anexo 5).



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 27 - de 40



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO  
UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL



C.E.D (1)		FECHA RECEPCIÓN (4)	
PRIORIDAD (2)		FECHA CAPTURA (5)	
DÍAS DE PLAZO (3)		FECHA TURNADO (6)	
REFERENCIA (8)	FECHA	TURNADO POR (7)	
E.O.P.			
G.E.M.			
OTRA			
PETICIONARIO (9)			
CARGO (10)			
DEPENDENCIA (11)		MUNICIPIO (12)	
ASUNTO (13)			
OBSERVACIÓN (14)			
TURNADO A (15)	INSTRUCCIÓN (16)	FECHA (17)	FIRMA (18)

(19)

JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN,  
PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 28 - de 40

**Instructivo de uso y llenado del formato: Control de Envío de Documentación.**

**Objetivo:** Registrar los oficios y/o documentos dirigidos a la Vocalía Ejecutiva y controlar su envío para que sean atendidos por las diferentes unidades administrativas de la Comisión.

**Distribución y Destinatario:** Este formato es requisitado por el Enlace de Unidad Administrativa del Departamento de Información y Seguimiento, se genera en original para el Departamento de Información y Seguimiento y copias para las diferentes unidades administrativas de la Comisión.

No.	Concepto	Descripción
1	C.E.D.	Anotar el número consecutivo que corresponde al Control de Envío de Documentación.
2	PRIORIDAD:	Escribir el tipo de atención que se le deberá dar al asunto: "Muy Urgente", "Urgente", "Normal", "Importante" y "Extemporáneo".
3	DÍAS PLAZO:	Registrar con número los días en que se deberá atender el asunto solicitado.
4	FECHA DE RECEPCIÓN:	Anotar con dos dígitos el día, mes y año y la hora en que se recibió el oficio y/o documento.
5	FECHA DE CAPTURA:	Escribir con dos dígitos el día, mes y año y la hora en que se registra el oficio y/o documento en el Sistema de Correspondencia Externa.
6	FECHA TURNADO:	Registrar con dos dígitos el día, mes y año y la hora en que en turnado el CED a la unidad administrativa de la Comisión.
7	TURNADO:	Anotar el nombre completo del Analista del Departamento de Información y Seguimiento, responsable de turnar el CED.

**REFERENCIA FECHA**

8	S.O.P. G.E.M. OTRA	Registrar el número del oficio y/o documento y el día mes y año en que fue generado por la Secretaría de Obra Pública, por alguna dependencia del Gobierno del Estado de México y por Otra instancia, según sea el caso.
9	PETICIONARIO:	Escribir el nombre completo del servidor público y/o particular que generó el oficio y/o documento.
10	CARGO:	Anotar el nombre del cargo o puesto que ocupa el servidor público y/o particular que generó el oficio y/o documento.
11	DEPENDENCIA	Escribir el nombre completo de la dependencia federal o estatal que generó el oficio y/o documento.

*[Handwritten signature]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 29 - de 40

No.	Concepto	Descripción
12	MUNICIPIO	Registrar el nombre completo del Municipio de donde proviene el oficio y/o documento.
13	ASUNTO	Señalar en forma resumida la solicitud o el requerimiento que trata el oficio y/o documento.
14	OBSERVACIÓN	Indicar alguna situación en específico relacionada con el asunto de que se trate en el oficio y/o documento.
15	TURNADO A	Anotar el(os) nombre(es) completo(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) de la Comisión a las que se les turna el oficio y/o documento
16	INSTRUCCIÓN	Describir la acción que deberá realizar la unidad administrativa de la Comisión, ejemplo: "Preparar Respuesta", "Para Conocimiento", etc.
17	FECHA	Registrar con dos dígitos el día, mes y año en que la unidad administrativa de la Comisión recibe el CED.
18	FIRMA	Escribir el nombre completo y la firma del servidor público de la unidad administrativa de la Comisión que recibe el CED.
19	JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN	Anotar el nombre completo y firma del servidor público que funge como Jefe de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, responsable de autorizar el CED.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 30 - de 40



SECRETARÍA DE OBRA PÚBLICA  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS  
ÁREA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



**EDOMEX**  
THE STATES WATER COMMISSION

SISTEMA AUTOMATIZADO DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE OFICIOS

Recepción				Seguimiento				
Referencia	Fecha	Remite	Asunto	TURNADO A:				Respuesta
				Área	Recibe	Fecha	Firma	
(1)	(2)	(3)	(4)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
		De:						
		Para:						
Municipio:	(5)							
Población:	(6)							
Prioridad:	(7)							
(1)	(2)	De:	(3)	(4)	(8)	(9)	(10)	(11)
		Para:						
Municipio:	(5)							
Población:	(6)							
Prioridad:	(7)							
(1)	(2)	De:	(3)	(4)	(8)	(9)	(10)	(11)
		Para:						
Municipio:	(5)							
Población:	(6)							
Prioridad:	(7)							

*[Handwritten signatures in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 31 - de 40

**Instructivo de uso y llenado del formato: Sistema Automatizado de Control y Seguimiento de Oficios.**

**Objetivo:** Registrar los oficios y/o documentos dirigidos a la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias y controlar su envío para que sean atendidos por las diferentes unidades administrativas de la misma.

**Distribución y Destinatario:** Este formato es requisitado por la secretaria de la Dirección General de Operaciones y Atención a Emergencias, se genera en original.

No.	Concepto	Descripción
<b>Recepción</b>		
1	Referencia	Anotar el número del CED, asignado por la UIPPE.
2	Fecha	Escribir el día, mes y año en que fue recibido, contenido en el CED.
3	Remite	Registrar el nombre completo del peticionario.
4	Asunto	Anotar brevemente el argumento de la petición.
5	Municipio:	Escribir el nombre del municipio, en donde se genera la petición.
6	Población:	Registrar el nombre completo de la colonia, localidad, población, ranchería
7	Prioridad	Anotar el tipo de atención que se le deberá dar al asunto: "Muy Urgente", "Urgente", "Normal", "Importante" y "Extemporáneo", según lo señale el CED.
<b>Seguimiento</b>		
<b>Turnado a:</b>		
8	Área	Escribir el nombre completo del Subdirector y/o del Gerente Regional, responsable de atender la petición, según corresponda.
9	Recibe	Registrar el nombre completo del servidor público adscrito a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, responsable de recibir el CED.
10	Fecha	Anotar el día, mes y año en que servidor público adscrito a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, recibe el CED.
11	Firma	Escribir la firma del servidor público adscrito a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, responsable de recibir el CED.
12	Respuesta	Registrar el número de oficio con el cual se atiende la petición.

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
 Fecha: Agosto de 2019  
 Código 219C0114L/01  
 Página - 32 - de 40



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE OBRA PÚBLICA  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES Y ATENCIÓN A  
SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y/O GERENCIA REGIONAL  
ÁREA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



**EDOMÉX**  
ESTADO DE MÉXICO

CONTROL Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA						SEGUIMIENTO				
RECEPCIÓN						RESPUESTA			OBSERVACIONES	OFICIALIA
NO. CED	MUNICIPIO	FECHA	PETICIÓN	TURNADO A	FECHA	NO. DE OFICIO	FECHA	FIRMADO		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 33 - de 40

**Instructivo de uso y llenado del formato: Control y Registro de Correspondencia.**

**Objetivo:** Registrar los oficios y/o documentos dirigidos a la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda, para controlar su envío para que sean atendidos por las diferentes unidades administrativas de las mismas.

**Distribución y Destinatario:** Este formato es requisitado por la secretaria de la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional y se genera en original.

No.	Concepto	Descripción
<b>RECEPCIÓN</b>		
1	NO. CED	Anotar el número del CED, asignado por la UIPPE.
2	MUNICIPIO	Escribir el nombre del municipio, en donde se genera la petición.
3	FECHA	Registrar el día, mes y año en que fue recibido, contenido en el CED.
4	PETICIÓN	Anotar brevemente el argumento de la petición.
5	TURNADO A	Escribir el nombre completo del Subdirector y/o del Gerente Regional, responsable de atender la petición, según corresponda.
6	FECHA	Registrar el día, mes y año en que fue recibido en la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional, según corresponda.
<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>RESPUESTA</b>		
7	No. DE OFICIO	Anotar el número del oficio con el cual se atiende la petición.
8	FECHA	Escribir el día, mes y año que aparece en el oficio con el cual se da respuesta a la petición.
9	FIRMADO	Registrar el nombre completo del servidor público que funge como Director General de Operaciones y Atención a Emergencias.
10	OBSERVACIONES	Señalar de forma general alguna situación o suceso relacionado a la petición que se atendió.
11	OFICIALÍA	Registrar el día, mes y año en que se entregan los oficios de respuesta en la Oficialía de Partes del Departamento de Servicios Generales.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 34 - de 40



SECRETARÍA DE OBRA PÚBLICA  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES Y ATENCIÓN A EMERGENCIAS  
SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y/O GERENCIA REGIONAL  
ÁREA DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



**ORDEN DE SERVICIO**

No. ECO: (4)      KILOMETRAJE: (7)      MES: (1)      AÑO: (2)  
MARCA: (5)      HICRÓMETRO: (8)      TRABAJOS A REALIZAR: (3)  
MODELO: (6)      NUM. PLACAS: (9)

DÍA	HORARIOS				CALLE, COLONIA O LOCALIDAD Y MUNICIPIO	DIÁMETRO Ø	LONG. (M.L.)	POZO DE VISITA	PLUVIAL	MANTENIMIENTO						LAVADO DE CALLES (SUP. DE CAL. M <sup>2</sup> )
	SALIDA	INICIO	TÉRMINO	REGRESO						CANTIDAD Y VOLUMEN M <sup>3</sup>						
										ALC.	FOSA	CARG.		LAVADO		
(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	
TOTAL: (26)																

OBSERVACIONES:

ATENDIDO POR (27)      SUPERVISÓ (28)      RECIBÍ DE CONFORMIDAD (29)      V - VOLUMEN M<sup>3</sup>      C - CANTIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR      NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DOMEP Y/O GERENCIA REGIONAL      NOMBRE Y FIRMA DEL INTERESADO

*[Handwritten signatures in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 35 - de 40

**Instructivo de uso y llenado del formato: Reporte de Trabajo con Equipo Hidroneumático.**

**Objetivo:** Contar con un documento que permita concentrar los datos resultantes de los diferentes trabajos desarrollados para el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento, realizados.

**Distribución y Destinatario:** Este formato es requisitado el Responsable del Área de Mantenimiento de la Gerencia Regional y/o del Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado, se genera en original para el Gerencia Regional y/o Jefe del DOMEP y una copia para la Subdirección de Mantenimiento.

No.	Concepto	Descripción
1	MES	Anotar con letras el nombre del mes en que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
2	AÑO	Escribir con cuatro dígitos el año en que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
3	TRABAJOS A REALIZAR	Describir los trabajos a realizar de acuerdo a la solicitud del peticionario.
4	No. ECO.:	Registrar el número económico de la unidad utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
5	MARCA:	Anotar la marca de la unidad utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
6	MODELO:	Escribir el año de la unidad utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
7	KIOMETRAJE:	Registrar el kilometraje de la salida del lugar de resguardo de la unidad utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
8	HORÓMETRO:	Anotar el tiempo de trabajo del equipo utilizado en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
9	NÚM. PLACAS:	Escribir el número de placas de la unidad utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
10	DÍA:	Registra con dígitos los días en que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 36 - de 40

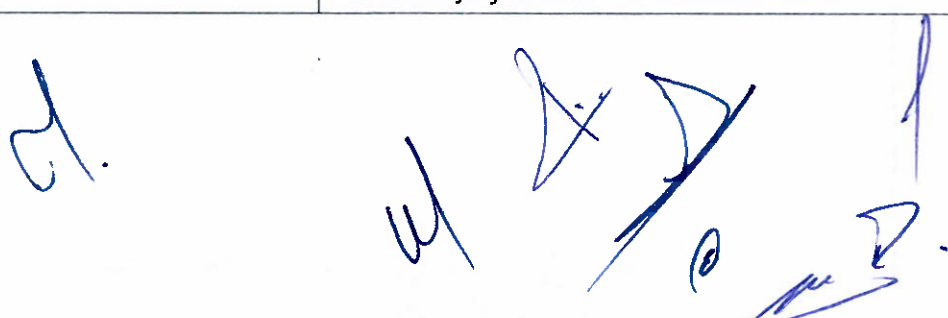
No.	Concepto	Descripción
<b>HORARIOS</b>		
11	SALIDA	Indicar la hora con minutos de la salida de la unidad del lugar de resguardo que fue utilizada en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
12	INICIO	Registrar la hora con minutos del inicio de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
13	TÉRMINO	Señalar la hora con minutos en que se dieron por terminados los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
14	REGRESO	Registrar la hora con minutos de la entrada o regreso de la unidad al lugar para su resguardo y que fue utilizada para los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
15	CALLE, COLONIA LOCALIDAD Y MUNICIPIO	Anotar el nombre completo de la calle, colonia o de la localidad y el municipio donde se efectuaron los trabajos del mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
<b>MANTENIMIENTO</b>		
16	DIÁMETRO Ø	Anotar en centímetros el diámetro de las redes de alcantarillado a los que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
17	LONG. (M.L.)	Indicar en metros lineales la longitud de la tubería en la que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
18	POZO DE VISITA	Anotar con número los pozos de visita en la que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
19	PLUVIAL	Registrar con número las coladeras pluviales en la que se realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
<b>CANTIDAD Y VOLUMEN M<sup>3</sup></b>		
<b>ACANTARILLADO</b>		
20	V	Anotar el volumen en metros cúbicos del material retirado en las redes de alcantarillado, como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 37 - de 40

No.	Concepto	Descripción
<b>FOSA</b>		
21	C	Registrar con número, la cantidad de fosas sépticas desazolvadas como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
22	V	Anotar el volumen en metros cúbicos del material retirado de las fosas sépticas desazolvadas como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
<b>CÁRCAMO</b>		
23	C	Indicar con número, la cantidad de cárcamos en los que realizaron los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
24	V	Registrar el volumen en metros cúbicos del material retirado de los cárcamos, como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
25	LAVADO DE CALLES (SUPERFICIE EN M <sup>2</sup> )	Anotar en metros cuadrados el lavado de calles, como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
26	TOTAL:	Señalar el resultado de la suma de los conceptos registrados en las columnas 16 a la 25.
27	ATENDIDO POR	Anotar el nombre completo y asentar la firma del operador de la Gerencia Regional y/o DOMEPE, responsable de realizar los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
28	SUPERVISÓ	Escribir la fecha, el nombre completo y asentar la firma del Responsable del Área de Mantenimiento de la Gerencia Regional y/o DOMEPE, que realiza la supervisión de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
29	RECIBÍ DE CONFORMIDAD	Registrar la fecha, el nombre completo, en su caso el cargo y asentar la firma de conformidad por los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento realizados.



**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página - 38 - de 40



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MEXICO

Secretaría de Obra Pública  
Comisión del Agua del Estado de México  
Dirección General de Operaciones y Atención a  
Emergencias  
Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional



EDOMÉX  
ESTADO DE MEXICO

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**"PERMITENOS SERVIRTE MEJOR"**

Nombre del Solicitante				(1)
Institución:				(2)
Domicilio:				(3)
Teléfono:	Casa:	Celular:	Otro:	(4)
Servicio Solicitado:				(5)
Fecha de Solicitud:		Fecha de Atención:		(6)
(8)		M <sup>2</sup> :	No. de viviendas beneficiadas y/o beneficiarios	(10)
(9)		Recursos Utilizados:		(11)
Personal:				
Equipo:				

Tus comentarios son muy valiosos para nosotros, ya que nos permiten conocer el grado de satisfacción que nos otorga nuestra calidad, atención y servicio, con la finalidad de mejorar continuamente.

Marca con una "X" el número con el que nos calificas:

4 = Excelente

3 = Bien

2 = Regular

1 = Malo

Actitud del Personal (12)

Equipo Utilizado  
(13)

Tiempo de Respuesta (14)

1

1

1

2

2

2

3

3

3

4

4

4

Comentarios: (15)

Análisis de los Resultados: (16)

Calle, tramo y/o Colonias atendidas: (17)

(18)

(19)

Nombre y firma del solicitante

Nombre y firma del Servidor Público

*[Handwritten signatures in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 39 - de 40

**Instructivo de uso y llenado del formato: Encuesta Satisfacción del Cliente**

**Objetivo:** Contar con un documento que permita establecer la satisfacción del peticionario, así como el cumplimiento a la operación y mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.

**Distribución y Destinatario:** Este formato es requisitado por personal operativo responsable de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento, se genera en original para la Subdirección de Mantenimiento y/o Gerencia Regional y una copia para el Área de Mantenimiento de la Gerencia Regional y/o del DOMEP.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre del Solicitante	Anotar el nombre completo de las autoridades municipales que solicita el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
2	Institución:	Escribir el nombre completo de la Institución pública o privada que solicita el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
3	Domicilio:	Registrar el domicilio del solicitante, mismo que comprende la calle, colonia, localidad y municipio.
4	Telefono: Casa Celular: Otro:	Señalar con números los que correspondan al teléfono, ya sea el establecido en la casa, móvil o celular y otro, en donde establecer contacto, en su caso dejar recado.
5	Servicio Solicitado:	Indicar los trabajos a realizar en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
6	Fecha de Solicitud:	Escribir con número el día, mes y año en que se solicitó el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
7	Fecha de Atención:	Registrar con número el día, mes y año en que fueron realizados los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
8	No. de Viajes:	Anotar el número de viajes que el personal operativo realizó en los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
9	M <sup>3</sup> :	Registrar los metros cúbicos que fueron tratados o removidos, como parte de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
10	No. de viviendas beneficiadas y/o beneficiarios	Escribir con número el total de viviendas y/o habitantes que han obtenido el beneficio necesario al término de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO  
A LOS SISTEMAS DE DRENAJE Y  
SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN A LAS  
SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página - 40 - de 40





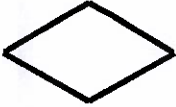

No.	Concepto	Descripción
11	Recursos Utilizados Personal: Equipo:	Señalar si el equipo utilizado fue el necesario y suficiente, así como el personal tiene la capacidad y experiencia en la ejecución de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
<p>Marca con una "X" el número con el que nos calificas:</p> <p>4 = Excelente                  3 = Bien                  2 = Regular                  1 = Malo</p>		
12	Actitud del Personal	Marcar una "X", según sea el caso 1, 2, 3 y 4.
13	Equipo Utilizado	Marcar una "X", según sea el caso 1, 2, 3 y 4.
14	Tiempo de Respuesta	Marcar una "X", según sea el caso 1, 2, 3 y 4.
15	Comentarios:	Escribir las situaciones observadas durante la ejecución de los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
16	Análisis de los Resultados:	Señalar si los resultados de los trabajos ejecutados en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento, cumplen con los requerimientos solicitados.
17	Calle, tramo y/o Colonias atendidas:	Indicar el nombre de la calle, tramo de la misma y las colonias atendidas, de acuerdo a los requerimientos en el mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.
18	Nombre y firma del solicitante	Registrar el nombre completo, en su caso el cargo y asentar la firma de quién responde a la Encuesta por los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento realizados.
19	Nombre y firma del Servidor Público	Anotar el nombre completo y asentar la firma del operador de la Gerencia Regional y/o DOMEPE, responsable de realizar la Encuesta por los trabajos de mantenimiento de los sistemas de drenaje y saneamiento.

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página: VII

**SIMBOLOGÍA**




Para la elaboración de los diagramas se utilizaron los siguientes símbolos, los cuales tienen la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

*(Handwritten signatures and initials in blue ink)*

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera  
Fecha: Agosto de 2019  
Código 219C0114L/01  
Página: VIII

Símbolo	Representa
	<b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	<b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el procedimiento requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	<b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia donde va.

2.

*[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]*

**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

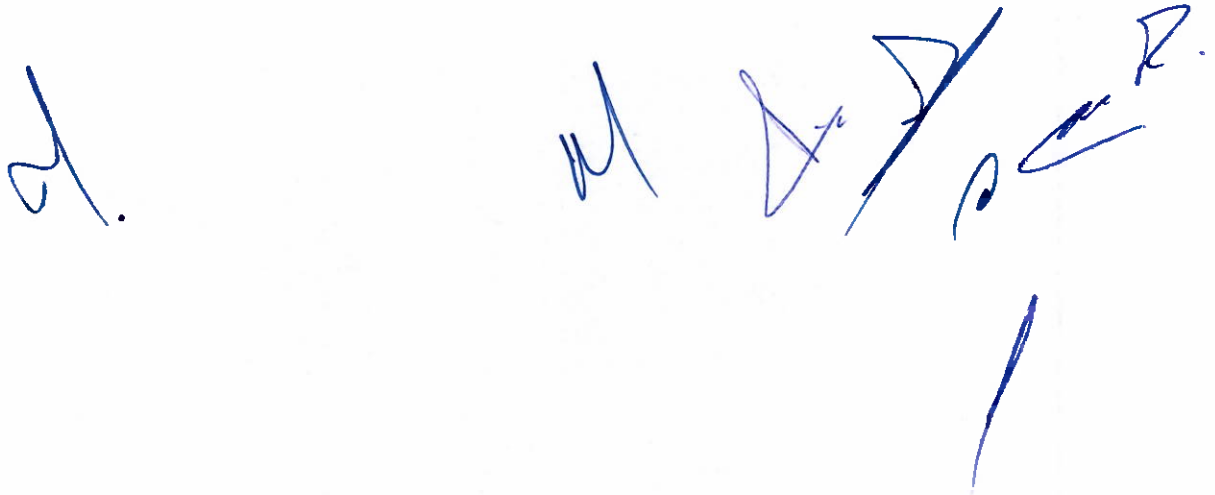
Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

Página: IX

**REGISTRO DE EDICIONES**

Primera edición (Agosto de 2019): Elaboración del Procedimiento para el Mantenimiento a los Sistemas de Drenaje y Saneamiento, en Atención a las Solicitudes Realizadas por Autoridades Municipales.

The image shows several handwritten signatures in blue ink. On the left, there is a single signature. In the center, there is a signature that appears to be 'M. D. J.'. To the right of that, there is a signature that looks like 'P. R.'. Below these, there is a single vertical stroke.



**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

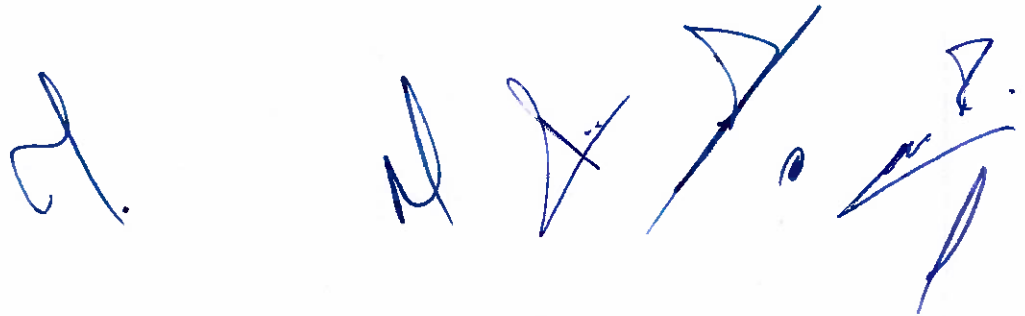
Página: X

**DISTRIBUCIÓN**

El original del Procedimiento para el Mantenimiento a los Sistemas de Drenaje y Saneamiento, en Atención a las Solicitudes Realizadas por Autoridades Municipales, se encuentra bajo resguardo en el Departamento de Normatividad de la Unidad de Modernización Administrativa e Informática.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección General de Administración y Finanzas.
2. Órgano Interno de Control.
3. Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
4. Subdirección de Mantenimiento.
5. Gerencia Regional de Atlacomulco.
6. Gerencia Regional de Cuautitlán Oriente.
7. Gerencia Regional de Cuautitlán Poniente.
8. Gerencia Regional de Coatepec Harinas.
9. Gerencia Regional de Tejupilco.
10. Gerencia Regional de Texcoco.
11. Gerencia Regional de Toluca.
12. Departamento de Operación y Mantenimiento de Equipo Pesado.



**PROCEDIMIENTO PARA EL  
MANTENIMIENTO A LOS SISTEMAS DE  
DRENAJE Y SANEAMIENTO, EN ATENCIÓN  
A LAS SOLICITUDES REALIZADAS POR  
AUTORIDADES MUNICIPALES**

Edición: Primera

Fecha: Agosto de 2019

Código 219C0114L/01

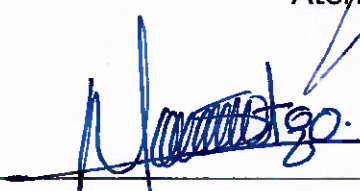
Página: XI

VALIDACIÓN



---

**Ing. Rubén Tovar Díaz**  
Director General de Operaciones y  
Atención a Emergencias



---

**Lic. Norma Angélica Santiago  
Santiago**  
Jefe de la Unidad de Modernización  
Administrativa e Informática



---

**Ing. Alejandro Dorantes Huerta**  
Subdirector de Operación




---

**C. Herlinda Rodríguez Moreira**  
Subdirectora de Mantenimiento



---

**Ing. Efraín Miguel López Callejas**  
Jefe del Departamento de Diagnóstico  
y Rehabilitación de Pozos Profundos



---

**C.D. Lotty Aracely Blanes Ugarte**  
Jefa del Departamento de  
Procedimientos Administrativos



---

**Ing. José Flores Morán**  
Jefe del Departamento de Radio  
Operación